

Signature Not Verified
Digitally signed by VARVARA ZACHARAKI
Date: 2018.06.04 11:40:18 EEST
Reason: Signed PDF (embedded)
Location: Athens, Ethniko Typografio

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

1 Ιουνίου 2018 | ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ | Αρ. Φύλλου **1969**

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. οικ. 174842

Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Το π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα» (ΦΕΚ Α'98/2005) και ειδικότερα το άρθρο 90 αυτού.

2. Το π.δ. 132/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας (Υ.Π.ΕΝ)» (ΦΕΚ Α' 160/2017).

3. Το π.δ. 70/2015 «Ανασύσταση των Υπουργείων………… Μετονομασία………και του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας σε Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. …………..» (ΦΕΚ Α' 114/2015).

4. Το π.δ. 125/2016 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (ΦΕΚ Α' 210/2016).

5. Το ν. 2364/1995 (ΦΕΚ Α' 252/06.12.1995).

6. Το ν. 3428/2005 «Απελευθέρωση της αγοράς φυσικού αερίου» (ΦΕΚ Α' 313), όπως ισχύει.

7. Το ν. 4001/2011 «Για τη λειτουργία των Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 179), όπως ισχύει και ιδίως τις διατάξεις των άρθρων 46-49, 50-52, 57, 58, 81-84 και 85, αυτού, εφεξής ο «Νόμος».

8. Το ν. 4513/2018 «Ενεργειακές Κοινότητες και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 9) και ιδίως τα άρθρα 4 και 24 αυτού.

9. Το ν. 2251/1994 «Προστασία των Καταναλωτών» (ΦΕΚ Α' 191/16.11.1994).

10. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2017/1938 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2017 «σχετικά με τα μέτρα κατοχύρωσης της ασφάλειας εφοδιασμού με φυσικό αέριο και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 994/2010» (ΕΕΕΕ L 280/1 28.10.2017).

11. Την υπ' αριθ. Δ1/Α/5346/22.03.2010 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Κώδικας Διαχείρισης του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου» (ΦΕΚ Β'379/2010) (εφεξής «Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΦΑ»), όπως τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθ. 1096/2011 (ΦΕΚ Β' 2227/4.10.2011), υπ' αριθ. 526/2013 (ΦΕΚ Β' 3131/09.12.2013), και υπ' αριθ. 239/2017 (ΦΕΚ Β' 1549/5.5.2017 και ΦΕΚ Β' 2159/23.6.2017) αποφάσεις της ΡΑΕ .

12. Την υπ' αριθ. 589/2016 απόφαση ΡΑΕ «Έγκριση Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου σύμφωνα με το άρθρο 80 παρ. 8 του ν.4001/2011» (ΦΕΚ Β' 487/20.02.2017).

13. Τον Κανονισμό Μετρήσεων του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 584/06.05.2010).

14. Την υπ' αριθ. 594/2012 απόφαση ΡΑΕ «Έκδοση του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου» (ΦΕΚ Β' 2093/5.7.2012).

15. Την υπ' αριθ. 328/2016 απόφαση ΡΑΕ με θέμα «Έγκριση του του Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Διανομής Φυσικού Αερίου των δικτύων Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας και λοιπής Ελλάδας» (ΦΕΚ Β' 3067/26.09.2016).

16. Την υπ' αριθ. 339/2016 απόφαση ΡΑΕ «Αναθεώρηση Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Διαχειριστή Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου («ΔΕΣΦΑ Α.Ε.») σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 88 του ν. 4001 και του ν. 4409/2016» (ΦΕΚ Β' 3181/4.10.2016).

17. Την υπ' αριθ. 349/2016 απόφαση ΡΑΕ «Τροποποίηση διατάξεων του Αναθεωρημένου Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Διαχειριστή Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου («ΔΕΣΦΑ Α.Ε.»)» (ΦΕΚ Β' 3181/2016).

18. Την υπ' αριθ. 352/2016 απόφαση ΡΑΕ «Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου σε εφαρμογή των διατάξεων της παραγράφου 5 του άρθρου 88 του Ν. 4001/2011, όπως ισχύει» (ΦΕΚ Β' 3513/1.11.2016).

19. Την υπ' αριθ. 871/2017 απόφαση ΡΑΕ «Έγκριση της 2ης Αναθεώρησης Κανονισμού Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 88 του ν. 4001/2011 και του ν. 4409/2016» (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017).

20. Τον Κανονισμό Αδειών Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 464/19.04.2010), όπως εκάστοτε ισχύει.

21. Τις απόψεις που διατυπώθηκαν κατά την σχετική διαβούλευση που διεξήγε η ΡΑΕ και οι οποίες έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Αρχής.

22. Την υπ’ αριθ. 1/18.01.2018 γνώμη της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας.

23. Το γεγονός ότι από την παρούσα απόφαση δεν προκύπτει δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο πρώτο

Με την απόφαση αυτή, κατά τις διατάξεις του άρθρου 85 του νόμου, εκδίδεται ο Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες, το κείμενο του οποίου έχει ως εξής:

ΚΩΔΙΚΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΤΜΗΜΑ Ι
Γενικές Διατάξεις

Άρθρο 1
Πεδίο Εφαρμογής

1. Με τον παρόντα Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες (εφεξής «Κώδικας») ρυθμίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των Προμηθευτών και των Πελατών, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων. Οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα εφαρμόζονται και στην περίπτωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής.

2. Ως Πελάτης με την έννοια του παρόντος νοείται ο Τελικός Πελάτης Φυσικού Αερίου, ήτοι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει Φυσικό Αέριο αποκλειστικά για δική του χρήση. Οι δυο όροι χρησιμοποιούνται αδιακρίτως.

3. Δεν υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος Κώδικα: (α) οι πωλήσεις Φυσικού Αερίου με παράδοση αυτού στο Εικονικό Σημείο Δηλώσεων ή στο Εικονικό Σημείο Συναλλαγών, όπου δεν υπάρχει Μετρητής Κατανάλωσης Φυσικού Αερίου, (β) οι πωλήσεις Φυσικού Αερίου προς κατόχους Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου, (γ) οι πωλήσεις Φυσικού Αερίου προς τους διαχειριστές ΕΣΦΑ και Δικτύων Διανομής.

Άρθρο 2
Ορισμοί

1. Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

α) Αρχή: Η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ), κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 4 του νόμου.

β) Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου: Ο Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, όπως εκάστοτε ισχύει.

γ) Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΦΑ: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ), όπως εκάστοτε ισχύει.

δ) Κανονισμός Τιμολόγησης Δικτύου Διανομής: Ο Κανονισμός Τιμολόγησης Βασικής Δραστηριότητας Δικτύου Φυσικού Αερίου των Δικτύων Διανομής Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας και λοιπής Ελλάδας, όπως εκάστοτε ισχύει.

ε) Λογαριασμός Κατανάλωσης: Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, τους αναλογούντες φόρους και τέλη, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.

στ) Μετρητής Κατανάλωσης ή Μετρητής: Ο εξοπλισμός μέτρησης του όγκου Φυσικού Αερίου που βρίσκεται στο χώρο εγκατάστασης του Πελάτη (Σημείο Παράδοσης) και έχει εγκατασταθεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σε περίπτωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής με τροφοδοσία από τον οικείο Διαχειριστή, ως Μετρητής Κατανάλωσης νοείται ο συμβατικά οριζόμενος επίσημος μετρητής βάσει του οποίου καταμετράται η κατανάλωση.

ζ) Περίοδος Χρέωσης: Η χρονική περίοδος κατανάλωσης, στην οποία αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.

η) Προμηθευτής: Ο κάτοχος Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου που ασκεί τη δραστηριότητα της Προμήθεια Φυσικού Αερίου σε Πελάτες.

θ) Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις: Οι χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν σε ρυθμιζόμενες υπηρεσίες σχετικές με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου που παρέχονται από τρίτους.

ι) Σύμβαση Προμήθειας: Η σύμβαση προμήθειας Φυσικού Αερίου που συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την Προμήθεια Φυσικού Αερίου και περιλαμβάνει τους όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και ιδίως τα Τιμολόγια Προμήθειας Φυσικού Αερίου, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους, κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 51 του νόμου.

ια) Τιμολόγιο Προμήθειας: Η τιμή Προμήθειας Φυσικού Αερίου που προσφέρει ο Προμηθευτής στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου και βάση της οποίας προκύπτει η διακριτή Χρέωση Προμήθειας.

ιβ) Χρέωση Προμήθειας: Το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη για την Προμήθεια Φυσικού Αερίου και οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου.

2. Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι ορισμοί που αναφέρονται στις διατάξεις του νόμου, καθώς και στις κανονιστικές διατάξεις που έχουν εκδοθεί ή εκδίδονται κατ’ εξουσιοδότησή του.

Άρθρο 3
Κατηγορίες Πελατών

1. Για την εφαρμογή του παρόντος, οι Πελάτες κατατάσσονται σε Βασικές και Ειδικές κατηγορίες.

2. Με κριτήριο το σκοπό της τελικής χρήσης του Φυσικού Αερίου που προμηθεύονται, και σύμφωνα με τους ειδικούς όρους της εκάστοτε σύμβασης προμήθειας, οι Τελικοί Πελάτες κατατάσσονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς Πελάτες. Στην κατηγορία των Μη Οικιακών Πελατών εμπίπτουν οι Εμπορικοί, οι Βιομηχανικοί και οι Ηλεκτροπαραγωγοί. Σε υποκατηγορίες των βασικών κατηγοριών εντάσσονται, ιδίως, οι Πελάτες που προμηθεύονται Φυσικό Αέριο για συμπαραγωγή και κλιματισμό, καθώς και οι Πελάτες εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής.

3. Ο Πελάτης δηλώνει τη Βασική Κατηγορία, στην οποία υπάγεται κατά την υποβολή της αίτησης για προσφορά Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Η οριστική κατάταξη με βάση το σκοπό της τελικής χρήσης Φυσικού Αερίου πραγματοποιείται κατά τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας, με την προσκόμιση από τον Πελάτη των προβλεπόμενων από τον Προμηθευτή, δικαιολογητικών. Ο Προμηθευτής Φυσικού Αερίου συνεκτιμά την κατηγορία στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης και με βάση τα στοιχεία της εγκατάστασης που αφορά η Σύμβαση Σύνδεσης.

4. Ειδικές κατηγορίες Πελατών: Είναι οι κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως περιγράφονται στις διατάξεις του άρθρου 52 του νόμου, και τυχόν άλλες κατηγορίες που καθορίζονται από τον Προμηθευτή. Οι Ειδικές Κατηγορίες Πελατών δύναται να συμπληρώνουν ή να εξειδικεύουν Βασικές Κατηγορίες Πελατών.

5. Τα κριτήρια, οι προϋποθέσεις, η διαδικασία ένταξης ενός Πελάτη σε κατηγορία Ευάλωτων Πελατών και η διαδικασία απένταξης από αυτήν, καθώς και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ενέργειας και Περιβάλλοντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 52 του νόμου.

Άρθρο 4
Εποπτεία εφαρμογής Κώδικα Προμήθειας

1. Η εποπτεία για την άσκηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των Προμηθευτών και των Πελατών, κατ’ εφαρμογή του Κώδικα Προμήθειας, διενεργείται από τη ΡΑΕ.

2. Κατά την άσκηση της εποπτείας της, η ΡΑΕ δύναται ιδίως να:

α) Συλλέγει, επεξεργάζεται και αξιολογεί, υπό τον όρο της εχεμύθειας και της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τεχνικά και οικονομικά στοιχεία των Προμηθευτών, σχετικά με τους Πελάτες τους.

β) Παρακολουθεί την τήρηση των υποχρεώσεων των Προμηθευτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις άδειες που χορηγούνται σε αυτούς.

γ) Διεξάγει, είτε αυτεπαγγέλτως, είτε κατόπιν καταγγελίας, ελέγχους, έρευνες και ακροάσεις σχετικά με την τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας, στο πλαίσιο της διαδικασίας επιβολής διοικητικών κυρώσεων, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 5
Τροποποίηση του Κώδικα Προμήθειας

Ο Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου τροποποιείται με απόφαση του αρμόδιου Υπουργού, μετά από γνώμη της ΡΑΕ.

ΤΜΗΜΑ ΙΙ
Κανόνες Προμήθειας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Άρθρο 6
Προμήθεια Φυσικού Αερίου

1. Ο Πελάτης δύναται να επιλέγει ελεύθερα τον Προμηθευτή του. Η εν λόγω επιλογή υπόκειται στις γενικές και ειδικές διατάξεις του παρόντος Κώδικα και με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 5 του άρθρου 48 του νόμου.

2. Ο Πελάτης δύναται να ασκήσει το δικαίωμα της αλλαγής Προμηθευτή, χωρίς πρόσθετο κόστος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα Κώδικα.

3. Για την προμήθεια Φυσικού Αερίου απαιτείται σύναψη Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη. Η Σύμβαση συνάπτεται στη βάση της Προσφοράς Προμήθειας που υποβάλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, μετά από αίτηση του τελευταίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα Κώδικα.

4. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να συνάπτει, εφόσον απαιτείται, με το Διαχειριστή του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου και τους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου, τις συμβάσεις που προβλέπονται στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ και στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής αντίστοιχα. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναγράφει σε όλα τα έγγραφα που είναι δηλωτικά της δραστηριότητάς του, καθώς και στην ιστοσελίδα του, εκτός από τα στοιχεία που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, τον αριθμό της Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου που κατέχει, καθώς και τον αριθμό Μητρώου Χρηστών ΕΣΦΑ εφόσον αυτός υπάρχει.

Άρθρο 7
Διαφάνεια - Εχεμύθεια

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να τηρεί την αρχή της διαφάνειας, όπως αυτή εξειδικεύεται στις διατάξεις του Κεφαλαίου 2 του παρόντος Τμήματος.

2. Η υποχρέωση δημοσιοποίησης δεν καταλαμβάνει πληροφορίες που χαρακτηρίζονται και προστατεύονται ως απόρρητες ή εμπιστευτικές, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

3. Το ως άνω καθήκον εχεμύθειας δεν ισχύει έναντι της ΡΑΕ, στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της.

4. Η ΡΑΕ δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της συγκεντρωτικούς πίνακες με την ιστοσελίδα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα δημοσιοποιημένα Τιμολόγια Προμήθειας κάθε Προμηθευτή. Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών και τη διευκόλυνσή τους στην επιλογή Προμηθευτή, η ΡΑΕ δύναται να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της, παραδείγματα υπολογισμού της δαπάνης, επί τη βάσει προκαθορισμένων τυπικών επιπέδων κατανάλωσης, λαμβάνοντας υπόψη δημοσιοποιημένα συγκρίσιμα Τιμολόγια Προμήθειας. Η ΡΑΕ δύναται επίσης να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της εργαλεία συγκριτικού υπολογισμού της ανωτέρω δαπάνης, βάσει ιστορικών στοιχείων κατανάλωσης Φυσικού Αερίου.

5. Η ΡΑΕ δύναται να δημοσιοποιεί στην ιστοσελίδα της συγκεντρωτικά στοιχεία αναφορών και παραπόνων ανά Προμηθευτή που υποβλήθηκαν σε αυτή, καθώς και εκθέσεις τήρησης των υποχρεώσεων των Προμηθευτών, όπως αυτές απορρέουν από τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα ή/και πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών, όπως αυτά καταρτίζονται από κάθε Προμηθευτή.

Άρθρο 8
Εξυπηρέτηση Πελατών - Αρχές Επικοινωνίας

1. Ο Προμηθευτής λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα,

ώστε τόσο το προσωπικό του, όσο και το προσωπικό των τυχόν εργολάβων, συνεργατών και εν γένει προστηθέντων του, να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα, την κατάλληλη εκπαίδευση και να συμπεριφέρεται στον Πελάτη με ευπρέπεια και ευγένεια.

2. Στις συναλλαγές τους με τους Πελάτες, οι Προμηθευτές, οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες αυτών και οι εν γένει προστηθέντες τους, οφείλουν να συμμορφώνονται με τις «Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη» που περιέχονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος Κώδικα. Με τις εν λόγω αρχές θεσπίζονται βασικοί κανόνες συναλλακτικής συμπεριφοράς των Προμηθευτών και, ιδίως, κανόνες που διέπουν τις μεθόδους επικοινωνίας με τους Πελάτες και τις πρακτικές προώθησης προϊόντων.

3. Σε περίπτωση που η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του παρεκκλίνοντος, αναρτά σχετική πράξη στην ιστοσελίδα της επί τριάντα (30) ημέρες. Για περιστατικά που δεν εμπίπτουν στην παρούσα παράγραφο, η ΡΑΕ παραπέμπει στις αρμόδιες αρχές, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Άρθρο 9
Υποχρέωση δημοσιοποίησης

1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί, κατ’ ελάχιστον, τα στοιχεία που καθορίζονται στο παρόν Κεφάλαιο. Η δημοσιοποίηση των στοιχείων αυτών γίνεται τουλάχιστον μέσω της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Η εν λόγω ιστοσελίδα πρέπει να είναι ενεργή και να ενημερώνεται τακτικώς ως προς τα δημοσιοποιούμενα στοιχεία, η δε πρόσβαση σε αυτήν να είναι ευχερής, καθ’ όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητας προμήθειας Φυσικού Αερίου.

2. Τα έντυπα που δημοσιοποιούνται ηλεκτρονικά σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στις διατάξεις του άρθρου 12, πρέπει να αναρτώνται σε εμφανές και ευχερώς προσβάσιμο σημείο της ιστοσελίδας του Προμηθευτή. Τα κείμενα των εντύπων διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, εύληπτο και ευανάγνωστο. Δεν επιτρέπεται η ανακοίνωση των όρων σε μικρά παράθυρα που δεν δύνανται εύκολα να εντοπισθούν ή αναγνωσθούν.

Άρθρο 10
Δημοσιοποίηση ταυτότητας και υπηρεσιών

Ο Προμηθευτής δημοσιοποιεί κατ’ ελάχιστον στην ιστοσελίδα του τα ακόλουθα στοιχεία:

α) Αριθμό Μητρώου Χρηστών ΕΣΦΑ, εφόσον υπάρχει και Αριθμό Απόφασης για χορήγηση Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Επίσης, θα πρέπει να αναφέρεται αν ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα Προμήθειας Φυσικού Αερίου και εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής.

β) Στοιχεία της εταιρικής ταυτότητας (επωνυμία, έδρα, εταιρική μορφή, διοικητικό όργανο, νόμιμος εκπρόσωπος).

γ) Πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση) για γενικές πληροφορίες, για θέματα εξυπηρέτησης Πελατών και για υποβολή παραπόνων.

δ) Γεωγραφική κάλυψη ή περιορισμό υπηρεσιών προμήθειας, σημεία εξυπηρέτησης Πελατών, σημεία και τρόποι πληρωμής λογαριασμών.

ε) Επαρκείς πληροφορίες οικονομικών μεγεθών και οικονομικές καταστάσεις, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 89 του νόμου.

στ) Πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και τα Τιμολόγια Προμήθειας.

ζ) Τους Γενικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας, ανά κατηγορία Πελατών.

η) Τις Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη.

Άρθρο 11
Τιμολόγια Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί Τιμολόγια Προμήθειας για τις Βασικές και Ειδικές Κατηγορίες Πελατών, στις οποίες δραστηριοποιείται, κατ’ ελάχιστον για τους Πελάτες που συνδέονται στη Χαμηλή Πίεση. Δημοσιοποιεί, επίσης, Τιμολόγια Προμήθειας για τις κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτά καταρτίζονται από τον αρμόδιο Υπουργό.

2. Τα Τιμολόγια Προμήθειας διαμορφώνονται και παρουσιάζονται κατά τρόπο πλήρη, αναλυτικό, σαφή και εύκολα κατανοητό, σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές του συνημμένου Παραρτήματος ΙΙ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος Κώδικα. Κάθε στοιχείο του Τιμολογίου αναγράφεται με τρόπο που καθιστά ευχερή και απολύτως σαφή τον υπολογισμό της αντίστοιχης χρέωσης. Ειδικότερα, κάθε Τιμολόγιο Προμήθειας Φυσικού Αερίου περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον, τα ακόλουθα στοιχεία:

α) Την ακριβή προσφορά Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

β) Αναφορά στο αν η προσφορά του Τιμολογίου είναι σταθερή και για πόσους μήνες. Σε περίπτωση που η προσφορά δεν είναι σταθερή, αναφορά στη μέθοδο και στα κριτήρια αναπροσαρμογής του Τιμολογίου.

γ) Προσδιορισμό της Βασικής ή της Ειδικής Κατηγορίας Πελατών στην οποία απευθύνεται.

δ) Αναφορά των κριτηρίων ένταξης Πελατών στη Βασική ή στην Ειδική Κατηγορία, στην οποία αφορά το Τιμολόγιο, όπως αυτά καθορίζονται στην κείμενη νομοθεσία ή από τον ίδιο τον Προμηθευτή, κατά περίπτωση.

ε) Αναφορά στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

στ) Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους, στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης.

ζ) Αναφορά της περιοδικότητας έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι έναντι ή εκκαθαριστικών, καθώς και του τρόπου προσδιορισμού των χρεώσεων των λογαριασμών που εκδίδονται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης.

η) Το ποσό ή τη μεθοδολογία υπολογισμού της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης.

θ) Αναφορά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή), καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του τιμολογίου με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής.

3. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να κοινοποιεί στη ΡΑΕ αμελλητί, και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών από τη θέση τους σε ισχύ, τα Τιμολόγια Προμήθειας που εφαρμόζει για κάθε Κατηγορία Πελατών, καθώς και κάθε τροποποίηση αυτών.

4. Σε Πελάτες που συνδέονται στη Χαμηλή Πίεση και έχουν κατανάλωση μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος, υπολογιζόμενη κατ’ αναλογία των διατάξεων της παραγράφου 2 του άρθρου 82 του νόμου, ή στη Μέση Πίεση ή στην Υψηλή Πίεση δύναται να προσφέρονται Τιμολόγια Προμήθειας προσαρμοσμένες στα χαρακτηριστικά κατανάλωσης της εγκατάστασης του Πελάτη και τις υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού, της μη διακριτικής μεταχείρισης και της αποφυγής σταυροειδών επιδοτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις «Βασικές Αρχές Τιμολόγησης» του Παραρτήματος ΙΙ του παρόντος Κώδικα.

Άρθρο 12
Τυποποιημένα έντυπα

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και διαθέτει δωρεάν στα σημεία εξυπηρέτησης Πελατών και μέσω της ιστοσελίδας του κατ’ ελάχιστο τα ακόλουθα τυποποιημένα έντυπα:

α) Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας που περιλαμβάνει έντυπο εξουσιοδότησης προς τον Προμηθευτή, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη.

β) Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας (ανά Κατηγορία Πελατών).

γ) Έντυπο εξουσιοδότησης εκπροσώπησης Πελάτη.

δ) Έντυπο Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης.

ε) Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης.

στ) Έντυπο αίτησης τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας.

ζ) Έντυπο υποβολής αιτημάτων και παραπόνων.

η) Έντυπο Καταγγελίας Σύμβασης Προμήθειας.

θ) Έντυπο αμφισβήτησης Λογαριασμού Κατανάλωσης.

ι) Έντυπο αίτησης ενημέρωσης για δεδομένα κατανάλωσης.

ια) Έντυπο αίτησης για αλλαγή Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας.

ιβ) Έντυπο για τη προσφορά ειδικών υπηρεσιών και προνομίων προς τους Ευάλωτους Καταναλωτές, καθώς και για τα κριτήρια ένταξής τους σε αυτή την κατηγορία.

2. Το περιεχόμενο των ανωτέρω εντύπων διαμορφώνεται με τρόπο, ώστε να καλύπτει κατ’ ελάχιστο τις απαιτήσεις του παρόντος Κώδικα.

3. Ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει Τυποποιημένο Έντυπο που να συνδυάζει τα ανωτέρω έντυπα.

Άρθρο 13
Απολογιστικά στοιχεία δραστηριότητας

Με την επιφύλαξη της προστασίας του επιχειρηματικού απορρήτου, κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και υποβάλλει στη ΡΑΕ, εντός τριμήνου μετά το πέρας κάθε ημερολογιακού έτους, έκθεση δραστηριότητας, στην οποία περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

α) Εξέλιξη του αριθμού πελατών του ανά κατηγορία, όπως αυτές ορίζονται στις διατάξεις του Παρόντος Κώδικα, με ανάλυση ανά μήνα.

β) Στοιχεία σχετικά με την ποσότητα Φυσικού Αερίου, την οποία προμήθευσε σε Πελάτες, εντός και εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής, με ανάλυση ανά μήνα.

γ) Στοιχεία σχετικά με το κόστος Προμήθειας της ανωτέρω ποσότητας Φυσικού Αερίου, με ανάλυση ανά μήνα.

δ) Στοιχεία σχετικά με τις χρεώσεις που βαρύνουν τον Προμηθευτή και αφορούν σε υπηρεσίες σχετικές με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου που παρέχονται από τρίτους στο βαθμό που τα ποσά των χρεώσεων αυτών καταβάλλονται στο Διαχειριστή του Συστήματος Φυσικού Αερίου ή το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου ή Τρίτους από τον Προμηθευτή, με ανάλυση ανά μήνα.

ε) Συνολικά έσοδα από την πώληση Φυσικού Αερίου, με ανάλυση ανά κατηγορία πελατών και ανά μήνα.

στ) Ανάλυση του αριθμού των αιτήσεων για Προμήθεια Φυσικού Αερίου που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία Πελατών, καθώς και τεκμηρίωση σχετικά με τους λόγους για τους οποίους κάποιες από αυτές απορρίφθηκαν.

ζ) Στατιστική ανάλυση των περιπτώσεων διακοπής προμήθειας φυσικού αερίου με αναφορά στους λόγους διακοπής.

ΤΜΗΜΑ ΙΙΙ
Διαδικασία Σύναψης της Σύμβασης Προμήθειας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1
ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Άρθρο 14
Υποβολή Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Φυσικού Αερίου υποβάλλεται σύμφωνα με το σχετικό τυποποιημένο Έντυπο του Προμηθευτή που διατίθεται υποχρεωτικώς στα σημεία εξυπηρέτησης των Πελατών του ή μέσω συστημένης ταχυδρομικής επιστολής ή μέσω ειδικής ηλεκτρονικής εφαρμογής. Ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα υποβολής αίτησης τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ή μέσω της ιστοσελίδας του, εφόσον τηρεί ηλεκτρονικό μητρώο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης Πελατών.

Άρθρο 15
Περιεχόμενο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Η Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

α) Τα στοιχεία του Πελάτη που απαιτούνται για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Σχετική μνεία γίνεται από τον Πελάτη, σε περίπτωση που η διεύθυνση αποστολής λογαριασμών είναι διαφορετική από τη διεύθυνση της εγκατάστασης (ή των εγκαταστάσεων), στην οποία αφορά η αίτηση Προμήθειας.

β) Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά νόμιμης εκπροσώπησης, αν ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο.

γ) Τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία, στην οποία εμπίπτει κατά δήλωσή του ο Πελάτης, με αναφορά των συνθηκών που δικαιολογούν την υπαγωγή στην υποδεικνυόμενη Κατηγορία.

δ) Το προτιμώμενο δημοσιευμένο Τιμολόγιο Προμήθειας του Προμηθευτή ή αίτηση για παροχή ειδικού τιμολογίου προσαρμοσμένο στα χαρακτηριστικά και την καταναλωτική συμπεριφορά του Πελάτη.

ε) Την επιθυμητή διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, με την επιφύλαξη του άρθρου 19 του παρόντος Κώδικα.

στ) Ένδειξη σχετικά με το αν απαιτείται σύνδεση ή ενεργοποίηση υπάρχουσας σύνδεσης ή υφίσταται ενεργή σύνδεση. Σε περίπτωση που απαιτείται ενεργοποίηση υπάρχουσας σύνδεσης, αναφορά σχετικά για τον αν πρόκειται για πρώτη χρήση ή ενεργοποίηση μετά από διακοπή.

ζ) Τον Ηλεκτρονικό Κωδικό Αναγνώρισης του Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ) εφόσον υπάρχει, τον τύπο του Μετρητή του Πελάτη, καθώς και λοιπά στοιχεία σχετικά με ειδικότερα χαρακτηριστικά των εγκαταστάσεων του Πελάτη που είναι αναγκαία στον Προμηθευτή για την κατάρτιση της προσφοράς του.

η) Υπεύθυνη Δήλωση ότι δεν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς άλλο Προμηθευτή ή προσκόμιση αντίγραφου του τελευταίου Λογαριασμού, νομίμως εξοφλημένο με το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής.

2. Με την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας υποβάλλεται αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού, εκτός αν η Αίτηση αφορά σε πρώτη ενεργοποίηση της σύνδεσης. Με την Αίτηση, δύναται επίσης να παρέχεται εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή, προκειμένου να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, καθώς και τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη.

3. Το Έντυπο Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης, κατά τρόπο τυποποιημένο, των αναφερομένων στην παράγραφο 1 στοιχείων. Σε κάθε περίπτωση, η Αίτηση θεωρείται πλήρης, αν περιλαμβάνει τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1, ακόμη και αν δεν έχουν διατυπωθεί επί του Εντύπου, αλλά περιλαμβάνονται στο αντίγραφο τελευταίου εκκαθαριστικού λογαριασμού.

Άρθρο 16
Επεξεργασία Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή πλήρους Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας, είτε αποστέλλει Προσφορά Προμήθειας, είτε ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με την απόρριψη της Αίτησής του. Σε περίπτωση που η Αίτηση δεν είναι πλήρης, ο Προμηθευτής ενημερώνει άμεσα τον Πελάτη και του παρέχει προθεσμία συμπλήρωσης της Αίτησης που δεν δύναται να είναι μικρότερη των δέκα (10) ημερών.

2. Η απόρριψη της Αίτησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 48 του νόμου, καθώς και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της Αίτησής του ή ένταξή του σε διαφορετική κατηγορία Πελατών.

3. Ειδικά για τους Πελάτες που συνδέονται στη Χαμηλή Πίεση και έχουν ετήσια κατανάλωση Φυσικού Αερίου μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος, υπολογιζόμενη κατ’ αναλογία των διατάξεων της παραγράφου 2 του άρθρου 82 του νόμου, ή στη Μέση Πίεση ή στην Υψηλή Πίεση μετά από πρόσκληση που υποβάλλεται με την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, πρόταση σχετικά με τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας σύμφωνα με τις Βασικές Αρχές Τιμολόγησης, η οποία αποτελεί τη βάση για ουσιαστικές διαπραγματεύσεις μεταξύ των μερών. Οι εν λόγω διαπραγματεύσεις πρέπει να συνίστανται σε (α) προφορικές ή έγγραφες ανταλλαγές συγκεκριμένων προτάσεων και απόψεων των ενδιαφερομένων για τη σύναψη συμβάσεως, με τις οποίες να επιδιώκεται η βαθμιαία προσέγγιση των διαφορετικών αρχικών θέσεών τους σχετικά με τους όρους της υπό συζήτηση σύμβασης, μέχρι την τελική σύμπτωσή τους, ή την αδυναμία τέτοιας σύμπτωσης, (β) παροχή διασαφητικών πληροφοριών και εξηγήσεων σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης και μάλιστα τέτοιων που θα μπορούσαν να ασκήσουν επιρροή στην απόφαση του άλλου, δηλαδή η λεγόμενη «υποχρέωση διαφώτισης και προστασίας».

Άρθρο 17
Προσφορά Προμήθειας

1. Η Προσφορά Προμήθειας προς Πελάτη καταρτίζεται εγγράφως και είναι δεσμευτική για τον Προμηθευτή για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της. Η Προσφορά περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον τα ακόλουθα:

α) Την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας με τους Γενικούς Όρους και τυχόν ειδικούς που προτείνονται, συμπεριλαμβανομένης της προτεινόμενης διάρκειας ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και το μέγιστο προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και προμήθειας Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

β) Πλήρη και αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων Τιμολογίων Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 του παρόντος Κώδικα, με διακριτή αναφορά στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και τυχόν επιπρόσθετους ειδικούς όρους τιμολόγησης, διάρκεια ισχύος και ενδεχόμενη μεθοδολογία αυτόματης προσαρμογής του Τιμολογίου Προμήθειας.

γ) Το ύψος της εγγύησης ή τη μέθοδο υπολογισμού αυτής και τον τρόπο και χρόνο κατάθεσής της.

δ) Τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, τον ΗΚΑΣΠ που αφορά, εφόσον υπάρχει, καθώς και ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του Πελάτη.

ε) Τυχόν ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής φυσικού αερίου.

στ) Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, συμπληρωμένη με τα στοιχεία του Πελάτη.

ζ) Αναλυτική περιγραφή των ενεργειών, στις οποίες πρέπει να προβεί ο Πελάτης σε περίπτωση αποδοχής της Προσφοράς για τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας, ιδίως οδηγίες συμπλήρωσης και διαβίβασης στον Προμηθευτή της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και των λοιπών εντύπων και περιγραφή των δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομιστούν για την οριστική ένταξη στη δηλωθείσα με την Αίτηση Βασική ή Ειδική Κατηγορία.

η) Έντυπο εξουσιοδότησης του Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα, τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου, καθώς και τον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ.

2. Η Προσφορά Προμήθειας δύναται να αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, ταχυμεταφορά, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
ΣΥΝΑΨΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 18
Περιεχόμενο Σύμβασης Προμήθειας

1. Η Σύμβαση Προμήθειας περιέχει κατ` ελάχιστο τα στοιχεία και τους όρους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο αυτό. Αναλόγως της Κατηγορίας, στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του τρίτου και τέταρτου Κεφαλαίου του παρόντος Κώδικα.

2. Η Σύμβαση Προμήθειας καταρτίζεται εγγράφως και έχει κατ’ ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

α) Στοιχεία του Προμηθευτή και του Πελάτη (Όνομα ή Επωνυμία Πελάτη, Ηλεκτρονικό Κωδικό Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ), εφόσον υπάρχει, διεύθυνση κατοικίας ή έδρας, διεύθυνση εγκατάστασης παροχής αερίου, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας με εναλλακτικό πρόσωπο).

β) Περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Προμηθευτή σε σχέση με την προμήθεια Φυσικού Αερίου, συμπεριλαμβανομένων αυτών για τους Προστατευόμενους Καταναλωτές.

γ) Το εφαρμοζόμενο Τιμολόγιο Προμήθειας, με βάση την Κατηγορία στην οποία ανήκει ο Πελάτης, διάρκεια ισχύος των Χρεώσεων Προμήθειας και τυχόν συμφωνηθέντες ειδικούς όρους τιμολόγησης και μεθοδολογία αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας.

δ) Τη διαδικασία τιμολόγησης, τρόπο υπολογισμού χρεώσεων συμπεριλαμβανομένης και της μεθοδολογίας υπολογισμού χρεώσεων έναντι λογαριασμού, συχνότητα έκδοσης λογαριασμών βάσει εκτιμώμενης και καταμετρούμενης κατανάλωσης, προθεσμίες εξόφλησης και τρόπους πληρωμής.

ε) Τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας, με βάση την Αίτηση του Πελάτη, καθώς και τον τρόπο ανανέωσής της.

στ) Το ύψος της εγγύησης, τις προϋποθέσεις και την τυχόν μεθοδολογία αναπροσαρμογής της, τις προϋποθέσεις επιστροφής και τις περιπτώσεις κατάπτωσής της.

ζ) Τη διαδικασία τροποποίησης της Σύμβασης Προμήθειας και ιδίως του Τιμολογίου Προμήθειας, καθώς και τις ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.

η) Τις συνέπειες υπερημερίας λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης.

θ) Ειδική μνεία των λόγων που δικαιολογούν την παύση εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα Κώδικα.

ι) Τη διαδικασία διόρθωσης των λογαριασμών κατανάλωσης σε περίπτωση εσφαλμένων υπολογισμών χρεώσεων.

ια) Αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας που δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από τον Προμηθευτή ή κατόπιν αίτησης του Πελάτη, τη σχετική διαδικασία τροποποίησης και ελάχιστες προθεσμίες ειδοποίησης του Πελάτη.

ιβ) Περιπτώσεις, κατά τις οποίες ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, τον τρόπο κοινοποίησης της καταγγελίας στον Πελάτη και την προθεσμία προηγούμενης γνωστοποίησης.

ιγ) Όρους αναφορικά με τον ελάχιστο χρόνο παραμονής της Σύμβασης σε ισχύ, αν τέτοιος χρόνος προβλέπεται, αντισταθμιστικά οφέλη που παρέχονται στον Πελάτη, ενδεχόμενες ρήτρες που επιβάλλονται στον Πελάτη, αν καταγγείλει την Σύμβαση πριν την λήξη της ελάχιστης διάρκειας της ή αν καταγγελθεί η Σύμβαση από τον Προμηθευτή λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 39.

ιδ) Διαδικασία υποβολής παραπόνων, διαχείρισης διαφωνιών και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ιδίως επί διαφορών σχετικών με τις χρεώσεις.

ιε) Καθορισμό των συνεπειών σε περίπτωση πλημμελούς εκπλήρωσης της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, όσον αφορά το επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένης της εσφαλμένης ή καθυστερημένης χρέωσης με ευθύνη του Προμηθευτή, ιδίως με τη μορφή ποινικών ρητρών, αποζημιώσεων και διακανονισμών επιστροφών.

ιστ) Δικαίωμα υπαναχώρησης, ιδίως αν η Σύμβαση Προμήθειας συνάπτεται από απόσταση σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στον ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α’ 191/16.11.1994) για την προστασία των καταναλωτών, όπως ισχύει, ή αν συντρέχει η περίπτωση της παραγράφου 3 του άρθρου 47 του νόμου.

3. Η Σύμβαση Προμήθειας δύναται επιπλέον να περιλαμβάνει:

α) Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή πληροφοριών στον αρμόδιο Διαχειριστή και σε τρίτους Προμηθευτές, αν απαιτείται, σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.

β) Ρητή πρόβλεψη περί παροχής συγκατάθεσης του Πελάτη για την παροχή των στοιχείων του στη ΡΑΕ, προκειμένου η τελευταία να προβεί σε έρευνες γνώμης στο πλαίσιο των ελεγκτικών της αρμοδιοτήτων.

γ) Τυχόν ρήτρες υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής Φυσικού Αερίου σε Πελάτες με ετήσια κατανάλωση Φυσικού Αερίου μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος, υπολογιζόμενη κατ’ αναλογία των διατάξεων της παραγράφου 2 του άρθρου 82 του νόμου εφόσον δεν διαλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό και συνάδουν με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

δ) Τυχόν όρια μέγιστης απόκλισης μεταξύ των ποσοτήτων δήλωσης απορρόφησης Φυσικού Αερίου στο χώρο εγκατάστασης και τελικής κατανάλωσης του Πελάτη, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος κατά τη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας.

ε) Τυχόν ρήτρες αναπροσαρμογής τιμών που να είναι πλήρως και σαφώς διατυπωμένες και να συνάδουν με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.

4. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του Προμηθευτή από την ευθύνη του, όπως αυτή προκύπτει από τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, είναι άκυρη.

5. Όροι της Σύμβασης Προμήθειας που αντίκεινται στις διατάξεις του παρόντος Κώδικα είναι άκυροι. Η ακυρότητα ενός όρου της Σύμβασης δεν επηρεάζει την εγκυρότητα του συνόλου αυτής.

6. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες που σχετίζονται με τη Σύμβαση Σύνδεσης, ο Προμηθευτής υποβάλλει στο Διαχειριστή Αίτημα για τροφοδοσία Φυσικού Αερίου στο Σημείο Παράδοσης και ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με το προβλεπόμενο χρόνο αυτής σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ και στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου κατά περίπτωση.

Άρθρο 19
Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 1 του άρθρου 29 του παρόντος Κώδικα, η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας καθορίζεται με συμφωνία των μερών. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή. Οι παραπάνω όροι ισχύουν με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων τροποποίησης και καταγγελίας που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα και τη Σύμβαση Προμήθειας.

Άρθρο 20
Εγγύηση

1. Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

2. Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

3. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39 του παρόντος Κώδικα, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, σε περίπτωση λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν καταγγελίας ή με τη λήξη της σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της τροφοδοσίας.

5. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

Άρθρο 21
Καταγγελία Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 1 του άρθρου 42. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, η οποία πρέπει να είναι εύλογη, αιτιολογημένη και να μην αφορά κατανάλωση πέραν των έξι (6) μηνών από την έναρξη εφαρμογής της Σύμβασης, καθώς και στην περίπτωση ρήτρας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής Φυσικού Αερίου, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου, ή αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.

2. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη γίνεται εγγράφως. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 42 του παρόντος Κώδικα, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή και σε κάθε περίπτωση με την παρέλευση τριάντα (30) εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης αυτής στον Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής ενημερώνει αμελλητί το Διαχειριστή προκειμένου για την έναρξη της διαδικασίας λήψης εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

3. Με την επιφύλαξη των ειδικότερων ρυθμίσεων που ισχύουν για τους Ευάλωτους Πελάτες, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης Πελάτη του, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 7 του άρθρου 39 του παρόντος. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3, καθώς και της παραγράφου 7 του άρθρου 39, αν ο Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης Προμήθειας, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) ημερών για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του, εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

5. Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από τον Προμηθευτή, είτε με συστημένη επιστολή είτε με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο εκκινούν από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.

Άρθρο 22
Λύση Σύμβασης Προμήθειας
λόγω αποχώρησης από την εγκατάσταση

1. Ο Πελάτης γνωστοποιεί στον Προμηθευτή του την πρόθεση αποχώρησης από την εγκατάσταση τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Ο Προμηθευτής προβαίνει σε αίτημα διακοπής τροφοδοσίας, βάσει της κείμενης κανονιστικής νομοθεσίας.

2. Ο Προμηθευτής, βάσει της σχετικής εξουσιοδότησης, προβαίνει, αμέσως μετά την ως άνω γνωστοποίηση, στις ενέργειες που προβλέπονται στην κείμενη κανονιστική νομοθεσία για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή και τη διακοπή της τροφοδοσίας του σε Φυσικό Αέριο. Ως ημερομηνία παύσης εκπροσώπησης θεωρείται η ημερομηνία καταγραφής της κατανάλωσης από το Διαχειριστή.

3. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει και να παράγει τα έννομα αποτελέσματά της μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη.

Άρθρο 23
Υποκατάσταση Προμηθευτή
σε Σύμβασης Προμήθειας

Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 29, η υποκατάσταση του Προμηθευτή στη Σύμβαση Προμήθειας από τρίτο πρόσωπο επιτρέπεται μόνο κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3
ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΟΙΚΙΑΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Άρθρο 24
Σύμβαση Προμήθειας σε Οικιακούς Πελάτες

Για τη σύναψη και λειτουργία Σύμβασης Προμήθειας σε Οικιακούς Πελάτες εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του παρόντος Κεφαλαίου.

Άρθρο 25
Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου

1. Ο Προμηθευτής καταρτίζει, ενημερώνει τακτικώς, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και δημοσιοποιεί Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου, με σκοπό την πληροφόρηση ιδίως των Οικιακών Πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες Προμήθειας Φυσικού Αερίου, τις υπηρεσίες που παρέχονται από τρίτους και αφορούν στην παροχή Φυσικού Αερίου και τις σχετικές διαδικασίες.

2. Το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου περιέχει συνοπτικές πληροφορίες τουλάχιστον για τα ακόλουθα:

α) Περιγραφή των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου που παρέχει ο Προμηθευτής με αναφορά σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, διαδικασίες, προθεσμίες εξυπηρέτησης, προδιαγραφές, σχετικές χρεώσεις, καθώς και στις υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη, ανάλογα με την κατηγορία στην οποία εμπίπτει, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Χρεώσεις Προμήθειας.

β) Αναφορά των υπηρεσιών Φυσικού Αερίου που παρέχονται από το Διαχειριστή του Συστήματος και το Διαχειριστή του οικείου Δικτύου, των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών και των υποχρεώσεών τους έναντι των Πελατών, σε συνάρτηση με τις αντίστοιχες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

γ) Περιγραφή διαδικασιών και προϋποθέσεων σύναψης και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, έναρξης και διακοπής τροφοδοσίας Φυσικού Αερίου και σχετικών ρητρών.

δ) Περιγραφή προϋποθέσεων και διαδικασιών ένταξης σε Βασικές και Ειδικές κατηγορίες Πελατών, καθώς και των απαιτούμενων δικαιολογητικών που απαιτούνται για την ένταξη σε κάθε μία από τις ως άνω κατηγορίες.

ε) Τους τρόπους ενημέρωσης του Πελάτη σχετικά με τροποποίηση των όρων της Σύμβασης και ιδίως των Τιμολογίων Προμήθειας.

στ) Τη διαδικασία υποβολής, διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης διαφορών που προβλέπεται από τον Προμηθευτή και, σε περίπτωση μη εξεύρεσης ικανοποιητικής λύσης, τη διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών από τους αρμόδιους φορείς.

ζ) Περιγραφή άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών και αντίστοιχων χρεώσεων, όπως ενεργειακών υπηρεσιών, ενεργειακών ελέγχων διενεργούμενων με ανεξάρτητο τρόπο ή μέτρων βελτίωσης ενεργειακής αποδοτικότητας.

η) Τη διαδικασία αλλαγής Προμηθευτή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 42 του παρόντος Κώδικα.

3. Το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου δημοσιοποιείται στην ιστοσελίδα κάθε Προμηθευτή και κοινοποιείται στη ΡΑΕ μόλις καταρτισθεί, καθώς και μετά από κάθε τροποποίησή του.

Άρθρο 26
Αίτηση-Σύμβαση
Φυσικού Αερίου Οικιακού Πελάτη

1. Ειδικά για τους Οικιακούς Πελάτες, η Αίτηση-Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου περιλαμβάνει την Προσφορά Προμήθειας, τη Σύμβαση Προμήθειας, την Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου.

2. Η Αίτηση-Σύμβαση κατά τα ανωτέρω, υποβάλλεται υπογεγραμμένη από τον Πελάτη, συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα και στοιχεία.

Άρθρο 27
Υποχρέωση Σύναψης Σύμβασης Προμήθειας

1. Ο Προμηθευτής κάνει δεκτές τις Αιτήσεις Προμήθειας Οικιακών Πελατών, εκτός αν συντρέχει μία από τις παρακάτω περιοριστικώς αναφερόμενες περιπτώσεις:

α) Αν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του αιτούντος προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου ή προς οποιονδήποτε άλλο Προμηθευτή, ή αν ο αιτών δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές εντολή διακοπής τροφοδοσίας με απενεργοποίηση του Μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά το προηγούμενο της αίτησης δωδεκάμηνο.

β) Αν ο Προμηθευτής δεν προμηθεύει την κατηγορία Πελατών στην οποία εντάσσεται ο αιτών.

γ) Αν υπάρχουν ελλείψεις στην υποβαλλόμενη Αίτηση-Σύμβαση ή στα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά, έγγραφα ή στοιχεία, ο Προμηθευτής ζητεί τη συμπλήρωσή τους, θέτοντας παράλληλα και εύλογη προθεσμία. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, η Αίτηση-Σύμβαση παραμένει εκκρεμής.

δ) Αν υπάρχει αδυναμία προμήθειας λόγω έλλειψης υποδομής από τον Διαχειριστή.

2. Η Προσφορά Προμήθειας δεν δύναται να αποκλίνει από τους δημοσιοποιημένους Γενικούς Όρους και τα Τιμολόγια Προμήθειας που διαθέτει ο Προμηθευτής για την Κατηγορία Πελατών στην οποία κατατάσσεται ο αιτών. Σε κάθε περίπτωση δεν θίγεται το δικαίωμα του Οικιακού Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας βάσει των δημοσιοποιημένων Όρων και Τιμολογίων που διατίθενται από τον Προμηθευτή για την Κατηγορία Πελατών, στην οποία εντάσσεται, με την προϋπόθεση ότι προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπου αυτά απαιτούνται.

3. Πέραν των αναφερομένων στο άρθρο 17 του παρόντος Κώδικα στοιχείων, η Προσφορά Προμήθειας προς Οικιακούς Πελάτες πρέπει επίσης να προβλέπει:

α) Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς Προμήθειας, η οποία δεν δύναται να είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της.

β) Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος των προσφερομένων Τιμολογίων Προμήθειας. Η διάρκεια αυτή δεν δύναται να είναι μικρότερη των έξι (6) μηνών.

γ) Την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας. Η διάρκεια αυτή δεν δύναται να είναι μικρότερη των δώδεκα (12) μηνών.

δ) Τη μέγιστη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας. Η διάρκεια αυτή δεν δύναται να είναι μεγαλύτερη των δύο (2) ετών.

ε) Τη διαδικασία υπαναχώρησης και ιδίως την προθεσμία άσκησης του δικαιώματος, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 47 του νόμου και τις διατάξεις του ν. 2254/1994, καθοριζόμενη τουλάχιστον σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες μετά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη.

στ) Σαφή, εύλογα και διαφανή κριτήρια, βάσει των οποίων λαμβάνει χώρα η αναπροσαρμογή των Χρεώσεων Προμήθειας.

ζ) Περιγραφή των προδιαγραφών παροχής υπηρεσιών του Προμηθευτή προς τους Πελάτες (όπως προδιαγραφές κατά την προσωπική ή/ και τηλεφωνική εξυπηρέτηση των Πελατών) με αναφορά στα εγγυημένα πρότυπα (στόχους) ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως ενδεικτικά αναφέρεται, ο μέγιστος χρόνος αναμονής στα σημεία εξυπηρέτησης, ο μέγιστος χρόνος αναμονής απάντησης σε τηλεφωνική κλήση, η συχνότητα έκδοσης εκκαθαριστικών λογαριασμών το χρόνο).

Τα υπό (α) έως (στ) στοιχεία συμπεριλαμβάνονται υποχρεωτικώς στο ελάχιστο περιεχόμενο της Σύμβασης Προμήθειας.

4. Ο Προμηθευτής αναρτά στην ιστοσελίδα του μαζί με την Προσφορά Προμήθειας, τα έντυπα που προβλέπονται στις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 26, καθώς και στις περιπτώσεις (δ) έως και (ιδ) του άρθρου 12, καθώς και τους Γενικούς Όρους που διέπουν τη Βασική ή Ειδική Κατηγορία στην οποία εμπίπτει ο υποψήφιος Πελάτης. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τους Οικιακούς Πελάτες, κάθε φορά που τροποποιείται το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου, με σχετική αναφορά στην ιστοσελίδα του.

5. Η Προσφορά Προμήθειας, συνοδευόμενη από το Έντυπο Δήλωσης Υπαναχώρησης αποστέλλεται με συστημένη επιστολή, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο έχει συμφωνηθεί με τον Οικιακό Πελάτη. Σε κάθε περίπτωση, δεν είναι δυνατή η στιγμιαία παράδοση και παραλαβή της Αίτησης-Σύμβασης, καθώς πρέπει να προβλέπεται ικανός χρόνος μεταξύ της παραλαβής της Προσφοράς Προμήθειας και της υπογραφής της Αίτησης-Σύμβασης Προμήθειας από τον Οικιακό Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητα ανάγνωσης των όρων εκ μέρους του αιτούντος. Ανεξαρτήτως της παραπάνω προϋπόθεσης, δεν θίγεται το δικαίωμα του Οικιακού Πελάτη υπαναχωρήσει από Σύμβαση Προμήθειας.

Άρθρο 28
Δικαίωμα υπαναχώρησης

Ο Οικιακός Πελάτης έχει δικαίωμα να υποχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας εντός δέκα τεσσάρων (14) ημερών, εκτός αν έχει συμφωνηθεί μεγαλύτερη προθεσμία, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 47 του νόμου.

Άρθρο 29
Ειδικές Ρυθμίσεις Σύμβασης Προμήθειας

1. Η προσφερόμενη από τον Προμηθευτή ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας σε Οικιακό Πελάτη ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία, κατά την οποία αρχίζει η παροχή της υπηρεσίας Προμήθειας Φυσικού Αερίου από τον Προμηθευτή, εκτός αν ο Οικιακός Πελάτης αιτείται ή/και συναινεί στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας για μικρότερο χρονικό διάστημα.

2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προμηθεύει τον Οικιακό Πελάτη με Φυσικό Αέριο, καθ’ όλο το χρόνο της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης Προμήθειας, με την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στις διατάξεις του άρθρου 21 του παρόντος Κώδικα. Η ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας δεν περιορίζει ούτε θίγει καθ` οποιονδήποτε τρόπο τα δικαιώματα του Οικιακού Πελάτη να καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 21.

3. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτήσει από τον Οικιακό Πελάτη την καταβολή εγγύησης που να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) Λογαριασμών Κατανάλωσης, οι οποίοι αντιστοιχούν στους δύο (2) μήνες με την υψηλότερη κατανάλωση εντός του έτους. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ’ εξαίρεση να φτάσει στο εκτιμώμενο ποσό τριών (3) Λογαριασμών Κατανάλωσης για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές αίτηση απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα (12) τελευταίων μηνών.

4. Κατά την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας δεν δύναται να συμφωνηθεί δικαίωμα του Προμηθευτή για υποκατάστασή του από τρίτο πρόσωπο. Αν περιληφθεί τέτοιος όρος στη Σύμβαση, θεωρείται άκυρος.

5. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται περιοδικά και ανά τέσσερις (4) μήνες κατά ανώτατο όριο, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή και πρέπει να εκκαθαρίζεται βάσει πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή ένδειξης του Μετρητή.

6. Τυχόν ποινική ρήτρα που καταπίπτει υπέρ του Πελάτη σε περίπτωση μη τήρησης του επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου κατά τα προβλεπόμενα στην οικεία Σύμβαση Προμήθειας, καταβάλλεται αυτόματα ως πίστωση στον επόμενο λογαριασμό.

Άρθρο 30
Τροποποίηση Όρων Σύμβασης Προμήθειας

1. Μονομερής τροποποίηση του περιεχομένου της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή είναι δυνατή, μόνο εφόσον τούτο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία ή έχει ρητώς συμφωνηθεί στη Σύμβαση Προμήθειας, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση ια’ της παραγράφου 2 του άρθρου 18 του παρόντος Κώδικα.

2. Για την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας, ο Προμηθευτής υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση των Πελατών του. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση.

3. Η ατομική ενημέρωση πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης που περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει σε τούτο ο Πελάτης.

4. Η ατομική ενημέρωση έχει κατ’ ελάχιστο το ακόλουθο περιεχόμενο:

α) Πλήρη και αναλυτική αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των Χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται. Μεταβολές στην εταιρική ταυτότητα του Προμηθευτή νοούνται ως τροποποιήσεις των όρων της Σύμβασης Προμήθειας, εφόσον αφορούν σε μεταβολή ως προς την εταιρική επωνυμία ή/και μεταβολές ως προς την εταιρική μορφή του προμηθευτή ή/και συνιστούν εταιρικό μετασχηματισμό του νομικού προσώπου του προμηθευτή ή μεταβίβαση της άδειας.

β) Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του παρόντος, καθώς και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών. Οι παραπάνω όροι δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει σχετικά τους Πελάτες του με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά την έναρξη ισχύος των μεταβολών στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις.

5. Ο Πελάτης δύναται να προτείνει προς τον Προμηθευτή του την τροποποίηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας. Η τροποποίηση επέρχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση. Ειδικότερα στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης επέρχεται κατόπιν αίτησης του Πελάτη, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης:

α) Μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα Τιμολόγια Προμήθειας του Προμηθευτή.

β) Χαρακτηρισμός του Πελάτη ως Ευάλωτου. Η αίτηση συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά

που σχετίζονται με την ένταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησης του. Σε κάθε περίπτωση ο Διαχειριστής θα πρέπει να ενημερώνεται από τον Προμηθευτή σχετικώς.

6. Σε κάθε περίπτωση, ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του, όπως της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης.

Άρθρο 31
Εξυπηρέτηση Πελατών

1. Ο Προμηθευτής που συναλλάσσεται με Οικιακούς Πελάτες συνιστά εντός ενός (1) μηνός από τη χορήγηση της Αδείας του και διατηρεί καθ` όλη τη διάρκεια άσκησης της δραστηριότητάς του Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών επαρκώς στελεχωμένη, αναλόγως του αριθμού και των Κατηγοριών Πελατών με τους οποίους συναλλάσσεται. Η εν λόγω Υπηρεσία είναι αρμόδια για την:

α) Παροχή πληροφοριών και απαντήσεις σε αιτήματα Πελατών σχετικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου.

β) Επεξεργασία των αιτήσεων για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 3.

γ) Παραλαβή, εξέταση, διεκπεραίωση και έγγραφη απάντηση σε αιτήματα και παράπονα Πελατών, συμπεριλαμβανομένων και των αιτήσεων για παροχή πληροφοριών και στοιχείων κατανάλωσης του Πελάτη.

δ) Παραλαβή και διεκπεραίωση ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων σε σχέση με το Λογαριασμό Κατανάλωσης.

2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας (ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνου και fax, δ/νση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) με την Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών. Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής χρησιμοποιεί προς εξυπηρέτηση των Πελατών του και τα σημεία εξυπηρέτησης των Εξουσιοδοτημένων Συνεργατών του, οφείλει να δημοσιοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας των σημείων αυτών και να ελέγχει τη τήρηση των προδιαγραφών εξυπηρέτησης των πελατών του στα εν λόγω σημεία.

3. Ο Προμηθευτής υποχρεούται για τη χορήγηση αντιγράφου του ενημερωτικού δελτίου ασφαλούς χρήσης Φυσικού Αερίου σε κάθε Πελάτη.

Άρθρο 32
Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων-Παραπόνων

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση και τους απαραίτητους πόρους για τη διαχείριση των αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών του. Για το σκοπό αυτό, καταρτίζει «Εγχειρίδιο Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών», στο οποίο περιγράφονται η διαδικασία και οι προθεσμίες διαχείρισης των αναφορών και αιτημάτων που υποβάλλονται, καθώς και όλες οι αναγκαίες πληροφορίες για τον φορέα, στον οποίο δύνανται να απευθυνθούν οι καταναλωτές, αν δεν ικανοποιηθούν από την απάντηση του Προμηθευτή.

2. Το προβλεπόμενο στην παράγραφο 1 Εγχειρίδιο καταρτίζεται σύμφωνα με τις «Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Καταναλωτών» που επισυνάπτονται στον παρόντα Κώδικα ως Παράρτημα ΙΙΙ και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτού.

3. Αν η ΡΑΕ διαπιστώσει ρυθμιστική παρέκκλιση από τις ως άνω Αρχές, μετά από ακρόαση του ενδιαφερομένου, αναρτά πράξη της στην ιστοσελίδα της για τριάντα (30) ημέρες. Σε κάθε περίπτωση, η ΡΑΕ ενημερώνει τους Πελάτες σχετικά με τον προβλεπόμενο από τη νομοθεσία φορέα, στον οποίο δύνανται να απευθυνθούν για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4
ΕΙΔΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΥΑΛΩΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Άρθρο 33
Ευάλωτοι Πελάτες

1. Στις Κατηγορίες των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτές ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία, εφαρμόζονται επιπροσθέτως οι διατάξεις του Τρίτου Κεφαλαίου και του παρόντος Κεφαλαίου.

2. Οι ρυθμίσεις αφορούν μόνο στους Ευάλωτους Πελάτες, όταν τούτο προβλέπεται ρητώς.

Άρθρο 34
Λειτουργία Σύμβασης Προμήθειας

1. Οι προθεσμίες που ορίζονται στην παράγραφο 4 του άρθρου 21 επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες.

2. Για τους Ευάλωτους Πελάτες, η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης δεν δύναται σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες.

3. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στους Ευάλωτους Πελάτες τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Κάθε μηνιαία δόση δεν δύναται να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το Φυσικό Αέριο του Ευάλωτου Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

4. Το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του άρθρου 39, δεν δύναται να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο.

5. Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του νόμου, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, καθώς και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει

ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του.

Άρθρο 35
Εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών

1. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Πελατών πραγματοποιείται κατ’ απόλυτη προτεραιότητα. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των Πελατών αυτών. Ειδικά στην περίπτωση των ατόμων με αναπηρία, ο Προμηθευτής υποχρεούται να διαθέτει για την εξυπηρέτησή τους, προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο και να τηρεί στην ιστοσελίδα του τις προδιαγραφές προσβασιμότητας ιστότοπων. Τα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή πρέπει να τηρούν τις προδιαγραφές πρόσβασης για τα άτομα με αναπηρία, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2. Ο Προμηθευτής λειτουργεί ειδική τηλεφωνική γραμμή για την εξυπηρέτηση Ευάλωτων Πελατών. Οι κλήσεις που προέρχονται από τους Πελάτες αυτούς χρεώνονται πάντα ως αστικές κλήσεις και όλες οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται, μετά από προηγούμενη ενημέρωση των Πελατών.

3. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με τύφλωση ή με σοβαρά προβλήματα όρασης τη δυνατότητα α) να επιλέγουν ανάμεσα σε: λογαριασμούς με μεγάλα γράμματα, φωνητικούς λογαριασμούς, τηλεφωνική επικοινωνία αντί για έγγραφη ενημέρωση για θέματα που τους αφορούν ή αποστολή ενημερωτικών εγγράφων σε γραφή Braille, CDs, β) να παρέχεται σε αυτούς ειδική βοήθεια στην ανάγνωση/εξακρίβωση της ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης, γ) τηλεφωνική ειδοποίηση για προγραμματισμένες διακοπές τροφοδοσίας και δ) πρόβλεψη ειδικών διακριτικών αναγνώρισης των υπαλλήλων ή εκπροσώπων του Προμηθευτή, κατά την επίσκεψη τους στην κατοικία τους.

4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει στους Πελάτες με σοβαρά προβλήματα ακοής: α) τη δυνατότητα επίσκεψης κατ’ οίκον σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης (βλάβες, διακοπές, κ.λπ.), β) τη δυνατότητα εξυπηρέτησης τους από άτομο που γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα, γ) την εξυπηρέτησή τους μέσω ειδικών συσκευών που επιτρέπουν την επικοινωνία με κωφάλαλους πελάτες και δ) την αποστολή χρήσιμων πληροφοριών μέσω SMS και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5. Ειδικά για τους Πελάτες με κινητικά προβλήματα, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει εναλλακτικούς τρόπους συναλλαγής, οι οποίοι δεν προϋποθέτουν τη φυσική παρουσία του Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5
ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Άρθρο 36
Εκπροσώπηση Μετρητή Κατανάλωσης από Προμηθευτή

1. Η Προμήθεια Φυσικού Αερίου διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης Πελάτη από Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής Δήλωσης Εκπροσώπησης στον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ και στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. Η Εγκατάσταση Απόληψης Φυσικού Αερίου ή ο Μετρητής Κατανάλωσης εγκαθίστανται από το Διαχειριστή στο Σημείο Εξόδου ή Σημείο Παράδοσης Φυσικού Αερίου που χαρακτηρίζεται μέσω ενός Ηλεκτρονικού Κωδικού Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ), αντιστοίχως, κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 4 του Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΦΑ και του άρθρου 20 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου, αντιστοίχως.

2. Ο Μετρητής Κατανάλωσης, για τον οποίο ουδέποτε μέχρι την έναρξη ισχύος του παρόντος Κώδικα, έχει υποβληθεί Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, συνεχίζει να εκπροσωπείται από τον αρχικό Προμηθευτή του.

3. Η εκπροσώπηση Μετρητή Κατανάλωσης Πελάτη από Προμηθευτή δεν συνιστά εξουσιοδότηση προς τον Προμηθευτή να εκπροσωπεί τον Πελάτη ενώπιον των αρμόδιων Διαχειριστών, για θέματα που ρυθμίζονται με τον παρόντα Κώδικα και με τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται σε Προμηθευτή, μόνον κατόπιν της έγγραφης εξουσιοδότησης του από τον Πελάτη, κατά τα προβλεπόμενα στο στοιχείο η’ της παραγράφου 1 του άρθρου 17.

4. Ωρομετρούμενος Πελάτης με εγκατάσταση διορθωτή όγκου (PTZ) δύναται να εκπροσωπείται από περισσότερους του ενός Προμηθευτές.

5. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 42 του παρόντος Κώδικα, παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης επέρχεται μετά από σχετικό αίτημα του Προμηθευτή προς το Διαχειριστή.

Άρθρο 37
Τιμολόγηση-Λογαριασμός Κατανάλωσης

1. Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του. Η περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών καθορίζεται ως όρος της σύμβασης. Ειδικά για τους Πελάτες με μη ωρομετρούμενο Μετρητή, πρέπει να είναι συμβατή με την περιοδικότητα καταμέτρησης από τον αρμόδιο Διαχειριστή της κατηγορίας Πελατών στην οποία ανήκει ο Πελάτης, ώστε να είναι δυνατή η εκκαθάριση.

2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να συγκρίνει τα δεδομένα μέτρησης που παραλαμβάνει από τον αρμόδιο Διαχειριστή, με ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης των Πελατών του, εφόσον διαθέτουν τέτοια στοιχεία. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διερευνά σημαντικές μεταβολές κατανάλωσης, ζητώντας ανάγνωση ένδειξης Μετρητή από τους Πελάτες του, καθώς και τις απόψεις τους, σχε-

τικά με τα πιθανά αίτια της μεταβολής. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των δεδομένων μέτρησης και των ευρημάτων της ανάγνωσης Μετρητή από τον Πελάτη, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή.

3. Ο Προμηθευτής αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται, αν το επιθυμεί, να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους, όπως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εξοφλούνται εντός της προβλεπόμενης σε αυτούς προθεσμίας.

4. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, κατ’ ελάχιστον, τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) Τα στοιχεία του Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς τηλεομοιοτυπίας και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ).

β) Τα στοιχεία του Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ), και τον αριθμό ΗΚΑΣΠ.

γ) Αριθμό, ημερομηνία έκδοσης και είδος Λογαριασμού (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ), βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή βάσει ανάγνωσης Μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ - ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ), καθώς και τυχόν πληροφορίες για τη δυνατότητα υποβολής ανάγνωσης ένδειξης Μετρητή.

δ) Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη (Βιομηχανικός ή μη, οικιακός, εμπορικός κτλ), κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

ε) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης και της νέας ένδειξης του Μετρητή, καθώς και της περιόδου της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

στ) Την Περίοδο Χρέωσης του λογαριασμού.

ζ) Τις ενδείξεις κάθε μεγέθους, όπως ενέργεια και δυναμικότητα, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώσθηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

η) Τη συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας.

θ) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, σύμφωνα με την κατωτέρω ανάλυση, περιλαμβανομένων του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των Χρεώσεων Προμήθειας και επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων:

Ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας: Χρεώσεις για την προμήθεια Φυσικού Αερίου στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας.

Ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων: (α) Χρέωση για τη χρήση του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου, (β) Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής, (γ) τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη, (δ) λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

(ια) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια Φυσικού Αερίου σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού.

(ιβ) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση ι’ ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς.

(ιγ) Προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

(ιδ) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί.

5. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης, για περίοδο χρέωσης ή για τμήμα αυτής, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο, βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο αρμόδιος Διαχειριστής, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στην κείμενη κανονιστική νομοθεσία. Ο Πελάτης δύναται να ζητήσει στοιχεία για την παροχή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης.

6. Με κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης παρέχονται στον Πελάτη και οι ακόλουθες πληροφορίες: α) Τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας του Προμηθευτή για την υποβολή ερωτημάτων, παραπόνων και αντιρρήσεων αναφορικά με τις χρεώσεις του Λογαριασμού Κατανάλωσης, β) Το τηλεφωνικό κέντρο και τα στοιχεία επικοινωνίας του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, γ) Τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που είναι αρμόδιος για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ Πελατών και Προμηθευτή, δ) Το τηλεφωνικό κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του τοπικού παραρτήματος του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου, όπου ο Πελάτης δύναται να απευθύνεται για την υποβολή παραπόνων και αιτημάτων, την αναφορά βλαβών που σχετίζονται με το Δίκτυο και την παροχή του, καθώς και για την επικοινωνία με τον Διαχειριστή του Δικτύου σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, ε) Ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια Φυσικού Αερίου στον Πελάτη, σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης Λογαριασμού Κατανάλωσης που περιέχει ληξιπρόθεσμες οφειλές από προηγούμενο λογαριασμό. Αν τυγχάνει περίπτωση εφαρμογής των διατάξεων του άρθρου 34 του παρόντος Κώδικα, ρητή ενημέρωση περί υπαγωγής του Πελάτη στο καθεστώς προστασίας των Ευάλωτων Πελατών.

7. Περιοδικά, και κατ’ ελάχιστο μια φορά το χρόνο, ο Προμηθευτής παρέχει επιπροσθέτως στον Πελάτη του, είτε σε ειδικό χώρο του Λογαριασμού Κατανάλωσης, είτε με ξεχωριστό ενημερωτικό σημείωμα, στοιχεία κατανάλωσης κατά το προηγούμενο έτος, συνολικό κόστος για το προηγούμενο έτος, εκτίμηση κατανάλωσης και κόστους για το τρέχον έτος και υπενθύμιση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή.

8. Κατά το χρόνο λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, χωρίς αλλαγή Προμηθευτή, ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός τριών (3) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής. Ημερομηνία λύσης της Σύμβασης Προμήθειας, νοείται η Ημερομηνία κατά την οποία ο Διαχειριστής λαμβάνει την τελική καταμέτρηση σύμφωνα με τον αντίστοιχο Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου.

9. Αν ο Προμηθευτής Φυσικού Αερίου προμηθεύει τον ίδιο Πελάτη και με ηλεκτρική ενέργεια ή οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία, υποχρεούται να αποστέλλει στον Πελάτη διακριτούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης, ανά δραστηριότητα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα και την κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 38
Διόρθωση Λογαριασμού Κατανάλωσης

1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Πελάτη του. Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.

2. Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ’ όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

3. Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή του, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη κανονιστική νομοθεσία, ο Προμηθευτής υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει τις χρεώσεις των λογαριασμών του Πελάτη που επηρεάζονται κατά τρόπο απολύτως αντίστοιχο με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη του. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως.

4. Μετά από σχετικό αίτημα του Πελάτη, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα που αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

5. Οι διατάξεις του παρόντος που αφορούν στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης εφαρμόζονται αναλογικώς και στους διορθωτικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης.

Άρθρο 39
Εξόφληση Λογαριασμού Κατανάλωσης

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον Πελάτη του τη δυνατότητα ευρείας επιλογής τρόπων πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης, όπως, ενδεικτικά, στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών, μέσω ταχυδρομείου, τραπεζών ή άλλων δικτύων. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να διασφαλίζει ότι διατίθεται σε κάθε Πελάτη του μία τουλάχιστον δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών ατελώς, ακόμη και μετά τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης.

2. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης είναι Σάββατο, Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

3. Ο Προμηθευτής δύναται να προβλέπει δυνατότητα εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης σε δόσεις, βάσει ειδικών όρων που συμφωνούνται στη Σύμβαση Προμήθειας και καθορίζουν κατ’ ελάχιστον το πλήθος των περιοδικών πληρωμών και τη συχνότητα αυτών, το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται, καθώς και υπολογισμό της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις.

4. Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία έκδοσης αυτού και δεν δύναται να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες για Οικιακούς Πελάτες.

5. Σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του Λογαριασμού Κατανάλωσης εκ μέρους του Πελάτη, ο Πελάτης δύναται να διατυπώσει εγγράφως στο Προμηθευτή τους λόγους αμφισβήτησης πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για την αποδοχή ή μη της αμφισβήτησης εντός δέκα (10) Ημερών και σε περίπτωση αποδοχής των τυχόν σφαλμάτων, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διόρθωση του Λογαριασμού Κατανάλωσης κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 38. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 38, η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά το βάσει του Λογαριασμού Κατανάλωσης οφειλόμενο ποσό, ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

6. Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής αντιγράφου του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

7. Αν ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής δύναται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το

ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού. Εναλλακτικά, ο Προμηθευτής δύναται να ενημερώσει για την προθεσμία εξόφλησης της ληξιπρόθεσμης οφειλής με ειδική ενημερωτική επιστολή η οποία θα αναφέρει τη νέα προθεσμία εξόφλησης.

β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη.

γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας παράλληλα στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

8. Στην περίπτωση που ωρομετρούμενος Πελάτης προμηθεύεται Φυσικό Αέριο από περισσότερους του ενός Προμηθευτές παράλληλα και συντρέχουν οι ενέργειες που προβλέπονται στην παράγραφο 7, ο Προμηθευτής, προς τον οποίο υφίσταται ληξιπρόθεσμη οφειλή, δύναται να ζητήσει την απενεργοποίηση του Μετρητή Κατανάλωσης, εκτός αν α) η ληξιπρόθεσμη οφειλή αναληφθεί από άλλον Προμηθευτή ή β) η ληξιπρόθεσμη οφειλή διακανονισθεί με τον Προμηθευτή προς τον οποίο υφίσταται οφειλή. Ο διακανονισμός θα πρέπει να τηρείται από τον Πελάτη. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Προμηθευτής εκκινεί τη διαδικασία απενεργοποίησης του Μετρητή.

9. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης Μετρητή Κατανάλωσης ή να καταγγείλει Σύμβαση Προμήθειας, με την υποβολή δήλωσης παύσης εκπροσώπησης, λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, αν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή του ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Εφόσον εκκρεμεί η ως άνω διαφορά, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει το παραπάνω δικαίωμα και να την κοινοποιεί στο Διαχειριστή. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα κατ’ ελάχιστον είκοσι (20) ημέρες πριν από τη λύση της σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, άλλως παρατείνεται αυτοδικαίως για είκοσι (20) ημέρες.

10. Στην περίπτωση της παραγράφου 9, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 21.

11. Ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει σε Πελάτες οι οποίοι ενδεχομένως αντιμετωπίζουν δυσχέρεια ή αδυναμία αποπληρωμής λογαριασμών κατανάλωσης, πέραν των προβλέψεων της παραγράφου 3, ειδικά προγράμματα ρύθμισης εξόφλησης λογαριασμών ή διακανονισμού παλαιότερων οφειλών, ιδίως μέσω δόσεων. Για την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ Πελατών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να θέτει διαφανή και ευκόλως επαληθεύσιμα κριτήρια εφαρμογής των προσφερόμενων προγραμμάτων.

Παράλληλα, ο Προμηθευτής δύναται να διαφοροποιεί την πολιτική διακανονισμών ανά Πελάτη, ανάλογα με τα ενεργειακά χαρακτηριστικά του και τα ιστορικά στοιχεία της συμπεριφοράς του. Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίζουν την αποπληρωμή των υποχρεώσεων, λαμβάνοντας υπόψη και τις τρέχουσες καταναλώσεις σε Φυσικό Αέριο κάθε Πελάτη. Ο Προμηθευτής δύναται να ενημερώνει τους Πελάτες αναφορικά με τη δυνατότητα ένταξής τους σε ειδικά προγράμματα.

Άρθρο 40
Πρόσβαση στις εγκαταστάσεις Πελατών

1. Ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του έχουν το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις των Πελατών στους οποίους παρέχουν τις υπηρεσίες τους, προκειμένου να επιβεβαιώσουν τη συνδρομή των προϋποθέσεων για την ένταξη Πελάτη τους στη Βασική ή/και στην Ειδική Κατηγορία, η οποία αναφέρεται στη σχετική Σύμβαση Προμήθειας.

2. Η πρόσβαση στην εγκατάστασή του, για το λόγο που αναφέρεται ως άνω, είναι υποχρεωτική για τον Πελάτη και ο τελευταίος δεν δύναται να την αρνηθεί.

3. Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι πραγματοποιήθηκε η επίσκεψη, ορίζοντας το χρόνο της επόμενης επίσκεψης. Αν, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις, ο Πελάτης αρνείται χωρίς λόγο την πρόσβαση στην εγκατάσταση, για τους λόγους που αναφέρονται στην παράγραφο 1, ο Προμηθευτής δύναται να ζητήσει την απενεργοποίηση του Μετρητή.

Άρθρο 41
Έλεγχος Μετρητή

1. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των Μετρητών που εκπροσωπεί. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τους Πελάτες του για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή τους, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του Μετρητή του.

2. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του Μετρητή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω του Προμηθευτή του ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή του.

3. Αν από το διενεργηθέντα έλεγχο, διαπιστωθεί ότι ο Μετρητής λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στον

σχετικό Κανονισμό Μετρήσεων Δικτύου Διανομής ορίων σφάλματος και γενικότερα ότι είναι ορθή η καταγραφή της ενέργειας που απορροφά ο Πελάτης, ο αιτών επιβαρύνεται με το κόστος ελέγχου και δοκιμών. Σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας του Μετρητή, ισχύουν τα ειδικότερα οριζόμενα στους οικείους κανονισμούς μετρήσεων.

4. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να απαιτεί ή με οποιονδήποτε τρόπο να μετακυλύει σε Πελάτη του το κόστος, με το οποίο επιβαρύνεται για έλεγχο Μετρητών κατόπιν αιτήματός του, εκτός αν η πρόκληση του ελέγχου οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη.

Άρθρο 42
Αλλαγή Προμηθευτή

1. Η Αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στον παλαιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

2. Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου και των διατάξεων του άρθρου 47 του νόμου.

3. Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας για την άσκηση του δικαιώματος Αλλαγής Προμηθευτή και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα, αν (α) δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του, όπως αυτές απορρέουν από την αρχική Σύμβαση προς τον Παλαιό Προμηθευτή, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον παλαιό Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 34 του παρόντος ή (γ) ο νέος Προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

4. Η διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή γίνεται ως ακολούθως:

Α) Ο Πελάτης συνάπτει Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου με το νέο Προμηθευτή. Ο Πελάτης ή ο νέος Προμηθευτής, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη, καταγγέλλει εγγράφως τη Σύμβαση Προμήθειας με τον Παλαιό Προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας αποστέλλεται εγγράφως στον Παλαιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

Β) Ο νέος Προμηθευτής αποστέλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος (όπως περιγράφεται στο άρθρο 17 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής). Σε κάθε περίπτωση, ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα, στην περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση ή της συνδρομής της περίπτωσης της παραγράφου 3 του άρθρου 47 του νόμου, ο νέος Προμηθευτής υποβάλλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή αποκλειστικά μετά την παρέλευση της προθεσμίας που αναφέρεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 47 του νόμου. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγουμένη της ημέρας έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, ενώ ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην περίπτωση (Δ) της παρούσας παραγράφου.

Γ) Ο αρμόδιος Διαχειριστής ελέγχει την πληρότητα του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης, βάσει των οικείων κανονιστικών διατάξεων, και ενημερώνει το νέο Προμηθευτή σχετικά. Εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη του Αιτήματος Εκπροσώπησης ο αρμόδιος Διαχειριστής επικοινωνεί με τον παλαιό Προμηθευτή μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος για την ύπαρξη τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη. Ο παλαιός Προμηθευτής οφείλει να απαντήσει σχετικώς εντός τριών (3) ημερών μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος. Η ημερομηνία κατά την οποία ελέγχεται ο Πελάτης για ληξιπρόθεσμες οφειλές είναι η Ημερομηνία Αιτήματος Εκπροσώπησης Μετρητή.

Δ) Σε περίπτωση μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο αρμόδιος Διαχειριστής προβαίνει σε λήψη επιτόπιας τελικής ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη, εντός δέκα (10) ημερών από την απάντηση του παλαιού Προμηθευτή και ενημερώνει μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος τον παλαιό και το νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση ύπαρξης εγκατεστημένου συστήματος τηλεμέτρησης, η καταγραφή της ένδειξης γίνεται αυτομάτως.

Η διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς την λήψη της ανωτέρω επιτόπιας ένδειξης από τον Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο χρόνος λήψης της επιτόπιας ένδειξης συνιστά τον χρόνο ολοκλήρωσης της Αλλαγής Προμηθευτή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτόπιας ένδειξης λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, το Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης λήγει μετά τη παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή.

Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη καθιστά τον Πελάτη εφεξής ως ληξιπρόθεσμο.

Ε) Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλαιός Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή σχετικά. Ο Διαχειριστής ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη ή τον νέο Προμηθευτή, όταν αυτός ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας Αλλαγής Προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει κατ’ αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου είτε να εξοφλήσει τις

ληξιπρόθεσμες οφειλές, είτε να προβεί σε διακανονισμό αυτών με τον παλαιό Προμηθευτή του στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, είτε να ζητήσει από το νέο Προμηθευτή την αποδοχή της αναδοχής της εν λόγω οφειλής. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει την εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλαιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

5. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας εκ μέρους του παλαιού Προμηθευτή και έχει υποβληθεί αίτημα διακοπής τροφοδοσίας πελάτη προς τον αρμόδιο Διαχειριστή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλαιός Προμηθευτής δύναται να ζητήσει από τον αρμόδιο Διαχειριστή τη μη επανενεργοποίηση της σύνδεσης του Πελάτη μετά από διακοπή και την αναστολή της διαδικασίας αλλαγής Προμηθευτή, υποβάλλοντας τα σχετικά παραστατικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη της εν λόγω οφειλής, έως ότου κατ’ αντιστοιχία με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου είτε αποπληρωθεί η οφειλή, είτε διακανονιστούν τα ληξιπρόθεσμα χρέη ή ολοκληρωθεί η αναδοχή της οφειλής από τον νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει τη εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλαιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

6. Ο παλαιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, εκ μέρους του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, ακόμη και αν έχει συναφθεί Σύμβαση Προμήθειας με νέο Προμηθευτή και ο τελευταίος έχει αναλάβει την εκπροσώπηση του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας διακανονισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλαιός Προμηθευτής δύναται να αιτηθεί τη διακοπή της τροφοδοσίας του Πελάτη, μόνο μετά την παρέλευση τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την σχετική ειδοποίηση του Πελάτη και του νέου Προμηθευτή.

7. Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής δύναται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6
ΕΙΔΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 43
Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου

1. Ο Προμηθευτής Τελευταίου Καταφυγίου (εφεξής ΠΤΚ), όπως αυτός ορίζεται κατά το άρθρο 57 του νόμου, υποχρεούται να προμηθεύει Πελάτες, οι οποίοι δεν εκπροσωπούνται από Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους ή εξαιτίας γεγονότων που εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής του μέχρι πρότινος Προμηθευτή τους. Η διάταξη του προηγούμενου εδαφίου εφαρμόζεται και για Προμήθεια μεμονωμένων Πελατών εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής που τροφοδοτούνται από τον οικείο Διαχειριστή.

2. Εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ενεργοποίηση του μηχανισμού Τελευταίου Καταφυγίου, έκαστος Διαχειριστής παρέχει στον ΠΤΚ τους αριθμούς ΗΚΑΣΠ των Πελατών που προβλέπονται στην παράγραφο 1, τις διευθύνσεις της εγκατάστασης τους, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

3. Ο προηγούμενος Προμηθευτής παρέχει στον ΠΤΚ το αργότερο εντός τριών (3) ημερών από την ως άνω ενεργοποίηση, τα πλήρη στοιχεία των Πελατών του ανά Κατηγορίες, τα στοιχεία επικοινωνίας αυτών, τα εφαρμοζόμενα σε αυτούς τιμολόγια και το χρονικό σημείο μέχρι το οποίο έχει τιμολογηθεί και πληρώσει έκαστος εξ αυτών.

4. Εντός μίας (1) ημέρας από την ενεργοποίηση του μηχανισμού Τελευταίου Καταφυγίου, ο ΠΤΚ προβαίνει σε κάθε πρόσφορη δημόσια ανακοίνωση, συμπεριλαμβανομένης της ανακοίνωσης στην ιστοσελίδα του, για να ενημερώσει τους Πελάτες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 περί της ετοιμότητας παροχής υπηρεσιών Τελευταίου Καταφυγίου και των βασικών όρων, υπό τους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες αυτές. Περαιτέρω, εντός πέντε (5) ημερών από την παραλαβή των προβλεπόμενων στην παράγραφο 2 στοιχείων, ο ΠΤΚ ενημερώνει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τους Πελάτες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 για τα ακόλουθα:

α) Την προμήθεια Φυσικού Αερίου υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου από το χρόνο έναρξης εκπροσώπησης από τον ΠΤΚ.

β) Το γεγονός ότι, η προμήθεια αυτή λαμβάνει χώρα χωρίς να απαιτείται η κατάρτιση έγγραφης Σύμβασης και η καταβολή εγγύησης από τους Πελάτες.

γ) Τους όρους και τις χρεώσεις της εν λόγω παροχής.

δ) Τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής τους σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

ε) Τη μέγιστη δυνατή διάρκεια παροχής Φυσικού Αερίου σε καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου.

στ) Τα στοιχεία επικοινωνίας του ΠΤΚ και άλλων διαθεσίμων Προμηθευτών.

5. Κάθε Πελάτης εντάσσεται στην αντίστοιχη κατηγορία τιμολογίων του ΠΤΚ. Ο ΠΤΚ κατατάσσει τον Πελάτη αρχικά βάσει των στοιχείων που έχει στη διάθεσή του για τα χαρακτηριστικά της χρήσης ή/και της εγκατάστασης του Πελάτη. Σε περίπτωση που προκύψουν νεότερα στοιχεία που οδηγούν σε διαφορετική κατηγοριοποίηση του Πελάτη, η αλλαγή τιμολογιακής κατηγορίας ισχύει αναδρομικά και για όλη την χρονική περίοδο προμήθειας υπό τους Όρους του Τελευταίου Καταφυγίου, εφόσον τα στοιχεία της χρήσης και της εγκατάστασης του Πελάτη ίσχυαν για όλη την χρονική αυτή περίοδο.

6. Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης. Η χρέωση της κατανάλωσης που πραγματοποιεί ο Πελάτης, υπολογίζεται με βάση την ποσότητα που καταγράφεται στο Μετρητή, η οποία τοποθετείται

από το Διαχειριστή, σύμφωνα με τη Σύμβαση Σύνδεσης του Πελάτη. Η καταγραφή των ποσοτήτων είναι η βάση για τον υπολογισμό των χρεώσεων του ΠΤΚ προς τον Πελάτη και αποδεικνύει τις καταναλώσεις αυτές. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εξοφλείται εντός της προβλεπόμενης σε αυτόν προθεσμίας, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 39 του παρόντος.

7. Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και τις Χρεώσεις υπέρ τρίτων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του.

8. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης εκδίδονται ως εξής: Ο πρώτος λογαριασμός εκδίδεται μετά από την προγραμματισμένη καταμέτρηση που ακολουθεί την έναρξη Εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ και αφού η συνολική ποσότητα Φυσικού Αερίου στην καταμετρηθείσα περίοδο, για κάθε μη ωρομετρούμενο Μετρητή των ανωτέρω Πελατών, επιμεριστεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή μεταξύ των Προμηθευτών βάσει των Τυπικών Χαρακτηριστικών Κατανάλωσης του Πελάτη κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Στη συνέχεια, εκδίδονται περιοδικά είτε εκκαθαριστικός, είτε έναντι, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα τιμολόγησης του ΠΤΚ. Ο τελικός εκκαθαριστικός λογαριασμός εκδίδεται εντός έξι (6) εβδομάδων από το χρόνο παύσης εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ και υπό την ιδιότητα του αυτή.

9. Ο ΠΤΚ αποστέλλει το Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του Πελάτη. Ο Πελάτης δύναται, αν το επιθυμεί, να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με οποιονδήποτε άλλο εναλλακτικό τρόπο, εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Μεταγενέστερη αλλαγή της διεύθυνσης ή του αριθμού τηλεφώνου ή τηλεομοιότυπου ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στον ΠΤΚ με έγγραφο. Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση του Πελάτη, η οποία είναι η πλέον προσφάτως γνωστή στον ΠΤΚ. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί αμελλητί στον ΠΤΚ τη μεταβολή της διεύθυνσής του ή των λοιπών στοιχείων επικοινωνίας του. Οφείλει, επίσης, σε περίπτωση μετεγκατάστασης, να γνωστοποιεί στον ΠΤΚ τη μεταβολή των στοιχείων εγκατάστασης τουλάχιστον δεκαπέντε (15) μέρες πριν τη μεταβολή αυτή.

10. Η προμήθεια Φυσικού Αερίου υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου διενεργείται προσωρινά, για μέγιστο χρονικό διάστημα τριών (3) μηνών αρχής γενομένης από την έναρξη Εκπροσώπησης του Πελάτη από τον ΠΤΚ. Ο Πελάτης δικαιούται οποτεδήποτε να καταρτίσει Σύμβαση Προμήθειας με Προμηθευτή της επιλογής του. Ο νέος Προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει στον ΠΤΚ και στον Διαχειριστή τη Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης του εν λόγω Πελάτη. Η λήξη της Προμήθειας Φυσικού Αερίου από τον ΠΤΚ λαμβάνει χώρα με την ενεργοποίηση της Δήλωσης Εκπροσώπησης, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον ΠΤΚ, στο νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη κανονιστική νομοθεσία.

11. Ο ΠΤΚ υποχρεούται να κάνει ρητή μνεία του δικαιώματος Αλλαγής Προμηθευτή σε ευκρινές σημείο κάθε Λογαριασμού Κατανάλωσης που αποστέλλει στον Πελάτη. Ο ΠΤΚ διατηρεί κατά του Πελάτη όλες τις αξιώσεις του για την εξόφληση των χρεώσεων από παροχή Φυσικού Αερίου κατά το διάστημα που ο Πελάτης παρέμεινε υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου. Η παροχή υπηρεσιών Τελευταίου Καταφυγίου δεν είναι δυνατό να εξαρτάται από την καταβολή εγγύησης.

12. Ένα (1) μήνα πριν την συμπλήρωση της μέγιστης διάρκειας εξυπηρέτησης από τον ΠΤΚ, ο τελευταίος ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη λήξη της υποχρεωτικής παροχής Προμήθειας και τον καλεί να προβεί σε σύναψη σχετικής σύμβασης με Προμηθευτή της επιλογής του.

13. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στον ΠΤΚ την πρόθεση αποχώρησής του από την εγκατάσταση τουλάχιστον δέκα (10) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 22 του παρόντος Κώδικα.

14. Οι διατάξεις των Κεφαλαίων 2, 3, 4 και 5 εφαρμόζονται και στην Προμήθεια Φυσικού Αερίου υπό καθεστώς Τελευταίου Καταφυγίου, εκτός αν άλλως προβλέπεται στο άρθρο αυτό.

15. Μετά την πάροδο της τρίμηνης διάρκειας που προβλέπεται στην παράγραφο 10, μέχρι την ενημέρωσή του από τον αρμόδιο Διαχειριστή για την αλλαγή εκπροσώπησης ή αντίστοιχα την απενεργοποίηση του Μετρητή Κατανάλωσης, ο ΠΚΤ συνεχίζει να εκπροσωπεί τους Πελάτες υπό καθεστώς ΠΤΚ, με χρέωση τιμολογίου, στην κατηγορία του οποίου κατατασσόταν ο Πελάτης πριν ενταχθεί στο καθεστώς ΠΤΚ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7
ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 44
Επίλυση Διαφορών

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων του παρόντος Κώδικα, ή ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας.

2. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, περιλαμβανομένης και της Διαμεσολάβησης.

3. Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία:

α) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τεκμηριωμένες αντιρρήσεις προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας αμφισβήτησης εκ μέρους του Πελάτη καθιστά το οφειλόμενο ποσό του Λογαριασμού οριστικό, αναγνωρισμένο και μη επιδεχόμενο περαιτέρω αμφισβήτησης.

β) Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών, συνοδευόμενο με ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

γ) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

4. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

Άρθρο 45
Ειδικές Διατάξεις

1. Οι κάτοχοι Άδειας Προμήθειας, εντός τεσσάρων (4) μηνών από την έναρξη ισχύος του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου σε Πελάτες, οφείλουν να προσαρμόσουν τις υφιστάμενες Συμβάσεις τους, κατά τρόπο ώστε να είναι σύμφωνες με τις διατάξεις αυτού. Ο Πελάτης δεν δικαιούται να αντιταχθεί σε όρους που πρέπει να τροποποιηθούν, προκειμένου η υφιστάμενη Σύμβαση Προμήθειας να προσαρμοστεί στις διατάξεις του παρόντος Κώδικα.

2. Οι Συμβάσεις Προμήθειας που έχουν συναφθεί μέχρι την έναρξη ισχύος του παρόντος Κώδικα, συνεχίζουν να υφίστανται με τις αναγκαίες προσαρμογές μέχρι την λήξη τους, εκτός αν τα μέρη αποφασίσουν διαφορετικά.

Άρθρο 46
Παραρτήματα

Προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του παρόντος Κώδικα τα Παραρτήματα Ι, ΙΙ και ΙΙΙ που ακολουθούν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Αρχές Επικοινωνίας με Πελάτη

1. Διαφημίσεις και εμπορικές πρακτικές

Η διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών Προμήθειας Φυσικού Αερίου διενεργείται σε συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία περί διαφήμισης που αφορά στην προστασία των καταναλωτών και στη χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως εκάστοτε ισχύει. Ειδικότερα:

1. Κάθε πληροφορία που παρέχεται (προφορικά, στο διαδίκτυο, σε διαφημιστικό ή επικοινωνιακό μέσο, σε οικονομικές προσφορές, σε λογαριασμούς κλπ.) είναι κατανοητή και ακριβής.

2. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι, οποιαδήποτε πληροφορία προς τους καταναλωτές, σχετικά με τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες ή με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Προμηθευτή (όπως η ταυτότητα, η ιδιότητα, η εταιρική σχέση, οι διακρίσεις και τα περιουσιακά του στοιχεία) δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει τους καταναλωτές, είτε λόγω ανακρίβειας, ή λόγω ασάφειας, ή έλλειψης ουσιωδών στοιχείων, έτσι ώστε να τους οδηγεί ή να ενδέχεται να τους οδηγήσει να λάβουν απόφαση συναλλαγής, την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής διασφαλίζει ότι δεν προκαλείται σύγχυση, ως προς την προέλευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ιδίως αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προέρχονται από τον Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου ή τους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής Φυσικού Αερίου.

3. Ο Προμηθευτής λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο, ώστε να εξασφαλιστεί, ότι οποιαδήποτε πληροφορία για τις προσφερόμενες χρεώσεις και υπηρεσίες του που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ, και η οποία μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές, αφαιρείται από τα μέσα προβολής του.

4. Ο Προμηθευτής εξασφαλίζει ότι οι εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται για την προώθηση των υπηρεσιών του δεν είναι επιθετικές, υπό την έννοια ότι παρεμποδίζουν, ή ενδέχεται να παρεμποδίσουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου Πελάτη.

5. Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη ότι αρμόδιος Ρυθμιστής της σχετικής αγοράς Φυσικού Αερίου είναι η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (ΡΑΕ). Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα μέσω των λογαριασμών κατανάλωσης και των διαφημίσεων στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

2. Συμπεριφορά συνεργατών και προσωπικού κατά την άσκηση εμπορικών πρακτικών

Ο Προμηθευτής αναρτά στο δικτυακό τόπο του και σε σημείο το οποίο μπορεί εύκολα να έχει πρόσβαση ο Πελάτης, κατάλογο με τα επικαιροποιημένα πλήρη στοιχεία των εμπορικών του συνεργατών. Σχετικά με το προσωπικό του Προμηθευτή ή των εμπορικών συνεργατών του, που έρχεται σε άμεση επικοινωνία με τους καταναλωτές, επιβάλλονται τα εξής:

1. Το προσωπικό από την αρχή της επικοινωνίας διευκρινίζει με σαφήνεια την ταυτότητα του, την επωνυμία του Προμηθευτή που εκπροσωπεί και τον εμπορικό σκοπό της επικοινωνίας.

2. Κατά την προσωπική επίσκεψη, το προσωπικό επιδεικνύει αναγνωριστική ταυτότητα εκπροσώπησης με φωτογραφία ή άλλο διακριτικό σήμα του και γνωστοποιεί στον Πελάτη τη διεύθυνση του Προμηθευτή και τα εταιρικά στοιχεία επικοινωνίας, ενώ στην εξ αποστάσεως επικοινωνία, το ονοματεπώνυμο του, την επωνυμία του Προμηθευτή που εκπροσωπεί και τα εταιρικά στοιχεία επικοινωνίας.

3. Το προσωπικό είναι πλήρως ενημερωμένο και απαντά στις ερωτήσεις των Πελατών με σαφήνεια και ακρίβεια.

4. Όταν η προώθηση ή η πώληση γίνεται με επίσκεψη στην οικία του Πελάτη ή με τηλεφωνική κλήση, να γίνεται με σεβασμό στις ώρες κοινής ησυχίας και με εξαίρεση των επισήμων αργιών και Κυριακών, εκτός κι αν ο Πελάτης ζητήσει κάτι διαφορετικό.

5. Το προσωπικό δεν παραπλανά, ούτε επιδιώκει να παραπλανήσει με κανέναν τρόπο, με πράξεις ή παραλείψεις ή επιχειρηματολογία, τους Πελάτες δίνοντας λανθασμένες εντυπώσεις για την παρεχόμενη υπηρεσία του Προμηθευτή, ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων προμηθευτών, ή αρνητική εικόνα για άλλους προμηθευτές.

6. Ειδικά το προσωπικό των εμπορικών συνεργατών του Προμηθευτή δηλώνει με σαφήνεια την ιδιότητα του ως εξουσιοδοτημένος συνεργάτης του Προμηθευτή και δεν προβαίνει σε παραπλανητικές ενέργειες δημιουργώντας την εντύπωση ότι έχει παρασχεθεί στην εταιρεία του εξουσία αντιπροσώπευσης του Προμηθευτή ή δικαιώματα που ανήκουν στον Προμηθευτή και δεν έχουν εκχωρηθεί σε αυτήν.

7. Το προσωπικό απευθύνεται στους καταναλωτές με ευγένεια και χρήση κατάλληλου λεξιλογίου. Ιδιαίτερη ευαισθησία επιδεικνύεται κατά την επικοινωνία με ευάλωτους καταναλωτές (καταναλωτές με ειδικές ανάγκες, οικονομικά ασθενείς, ηλικιωμένους κλπ) και άτομα που δεν ομιλούν την ελληνική γλώσσα. Το προσωπικό δεν εκμεταλλεύεται την αδυναμία των καταναλωτών αυτών προκειμένου να πραγματοποιήσει πωλήσεις.

8. Σε κάθε περίπτωση επικοινωνίας (επίσκεψη, τηλεφωνική κλήση, sms, e-mail) που ο Πελάτης επιθυμεί την εξαίρεση του από μελλοντικές προωθητικές ενέργειες, το προσωπικό του παρέχει μία εύκολη μέθοδο για τη δωρεάν διαγραφή του από το μητρώο προώθησης καταναλωτών του Προμηθευτή.

9. Στις περιπτώσεις στοχευμένης επικοινωνίας με χρήση λίστας καταναλωτών, ο Προμηθευτής έχει διασφαλίσει τη συγκατάθεση των παραληπτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, έχοντας εξαιρέσει από τη λίστα των καταναλωτών εκείνους που είτε έχουν εγγραφεί στη λίστα του άρθρου 13 που τηρεί η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, είτε έχουν ενημερώσει εγγράφως τον προμηθευτή.

3. Προσυμβατική ενημέρωση του Πελάτη

Κατά την επικοινωνία που προηγείται της υπογραφής της σύμβασης προμήθειας, ο Προμηθευτής διασφαλίζει την πλήρη, ακριβή και σαφή ενημέρωση του Πελάτη, ώστε να είναι σε θέση ο τελευταίος να επιλέξει την πλέον συμφέρουσα για αυτόν προσφορά. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής εξασφαλίζει, ότι ο Πελάτης ο οποίος συνάπτει τη σύμβαση έχει την ικανότητα ή τη νόμιμη εξουσιοδότηση να συνάψει τη σύμβαση αυτή. Ο Προμηθευτής αναρτά τις αρχές επικοινωνίας με Πελάτη σε εύκολα προσβάσιμο σημείο στην ιστοσελίδα του και εξασφαλίζει ότι το προσωπικό και οι συνεργάτες του έχουν λάβει πλήρη γνώση της παρούσας. Ειδικότερα, η έγκαιρη και επαρκής ενημέρωση του Πελάτη από τον προμηθευτή περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον τα ακόλουθα:

α) Κατηγορία τιμολόγησης στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης.

β) Περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών.

γ) Μοναδιαίες χρεώσεις που συνδέονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, με διακριτή αναγραφή της κάθε χρέωσης και επεξήγηση της υπηρεσίας με την οποία συνδέεται η κάθε χρέωση. Σαφής αναφορά των χρεώσεων και των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στις μοναδιαίες χρεώσεις.

δ) Σε περίπτωση προσφοράς πακέτου με πάγια χρέωση για κατανάλωση εντός συγκεκριμένων ορίων, απολύτως σαφής αναφορά περί του ποιες υπηρεσίες και χρεώσεις περιλαμβάνονται στην πάγια χρέωση, ποιες χρεώσεις επιβάλλονται επιπρόσθετα του παγίου για επιπλέον υπηρεσίες / χρεώσεις, ή κατανάλωση πέραν του ορίου, καθώς και πως εφαρμόζονται τα όρια βάσει εκτιμήσεων, ή πραγματικών μετρήσεων κατανάλωσης του Πελάτη.

ε) Εκτίμηση του συνολικού ετήσιου λογαριασμού του Πελάτη βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κατανάλωσης του, με διακριτή ανάλυση του επιμέρους κόστους για κάθε χρέωση / υπηρεσία (ενέργεια / ανταγωνιστικό σκέλος τιμολογίου, χρήση συστήματος μεταφοράς, χρήση δικτύου διανομής, λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις, κ.λπ.), ή σαφή ένδειξη ποιες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτονται από κάθε χρέωση, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση στην ίδια βάση με άλλες προσφορές από τον ίδιο ή άλλο προμηθευτή. Η σύγκριση χρεώσεων η οποία πραγματοποιείται από τον Προμηθευτή και αφορά σε διαφορετικούς προμηθευτές γίνεται επίσης επί της ίδιας βάσης, άλλως θεωρείται παραπλανητική.

στ) Έναρξη και λήξη ισχύος των χρεώσεων και τρόπους ενημέρωσης για τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις.

ζ) Γενικούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας.

η) Ειδικούς όρους που συνδέονται με τη συγκεκριμένη προσφορά από τον Προμηθευτή.

θ) Ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, όρους ανανέωσης, ενδεχόμενες ρήτρες πρόωρης καταγγελίας.

ι) Όρους υπαναχώρησης από τη σύμβαση.

ια) Εκτιμώμενο χρόνο ενεργοποίησης της υπηρεσίας, εφόσον αυτός δεν ορίζεται διαφορετικά στη νομοθεσία.

ιβ) Εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής λογαριασμού.

ιγ) Συχνότητα αποστολής λογαριασμού, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία για επιπλέον λογαριασμό που ενδέχεται να λαμβάνει ο Πελάτης για τις χρεώσεις υπέρ τρίτων.

ιδ) Όρους σχετικά με το ύψος και την καταβολή τυχόν εγγύησης.

ιε) Πληροφορίες σχετικά με τους Προστατευόμενους Καταναλωτές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Βασικές Αρχές Τιμολόγησης Φυσικού Αερίου

1. Γενικές αρχές

1. Οι Προμηθευτές οφείλουν να ακολουθούν συγκεκριμένες βασικές αρχές κατά την κατάρτιση των τιμολογίων και χρεώσεων που προσφέρουν στους Πελάτες

τους, ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η προστασία των καταναλωτών και αφετέρου η ανάπτυξη υγιούς ανταγωνισμού στην Προμήθεια Φυσικού Αερίου.

2. Οι αρχές αυτές περιλαμβάνουν την απλότητα και διαφάνεια της πληροφόρησης σχετικά με τις εφαρμοζόμενες χρεώσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τη μη διακριτική μεταχείριση Πελατών που παρουσιάζουν ανάλογα καταναλωτικά χαρακτηριστικά, καθώς και την ανάκτηση του πραγματικού κόστους της προσφερόμενης υπηρεσίας, ώστε να διασφαλιστεί μακροχρονίως η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών. Ειδικότερα:

α) Τα τιμολόγια να αντανακλούν το πραγματικό κόστος Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ήτοι επιπλέον των ρυθμιζόμενων χρεώσεων που μετακυλίονται στους Πελάτες, πρέπει να καλύπτουν:

αα) το κόστος αγοράς Φυσικού Αερίου,

ββ) το κόστος της δραστηριότητας εμπορίας και διαχείρισης Πελατών (ενδεικτικά, το κόστος των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, χρηματοοικονομικές δαπάνες από καθυστερήσεις πληρωμών, λειτουργία εμπορικών γραφείων του Προμηθευτή, παροχή συμβουλευτικών και άλλων υπηρεσιών υποστήριξης προς τον Πελάτη, αποσβέσεις σχετικών επενδύσεων) και

γγ) ένα εύλογο κέρδος.

β) Τα τιμολόγια να μη δημιουργούν διακρίσεις μεταξύ καταναλωτών της ίδιας κατηγορίας και με ανάλογα ενεργειακά χαρακτηριστικά και να αποφεύγονται οι άμεσες ή έμμεσες σταυροειδείς επιδοτήσεις μεταξύ καταναλωτών.

γ) Τα τιμολόγια να μη στρεβλώνουν τον ανταγωνισμό και ιδίως να μη δρουν αποτρεπτικά για την είσοδο νέων συμμετεχόντων στην αγορά Φυσικού Αερίου.

δ) Να εμφανίζεται στα τιμολόγια με τρόπο διαφανή και διακριτό, η επίπτωση που τυχόν έχει η εφαρμογή κοινωνικών ή και περιβαλλοντικών πολιτικών.

ε) Η δομή των τιμολογίων και τα συνιστώντα στοιχεία τους να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να αναγνωρίζουν το κόστος που τους προκαλεί κάθε παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτρέπουν τον υπολογισμό των επιμέρους χρεώσεων με ευχέρεια και διαφάνεια. Η απλότητα και η διαφάνεια των χρεώσεων αποσκοπούν στο να μπορούν οι καταναλωτές να επιλέγουν μεταξύ εναλλακτικών τιμολογίων με διαφορετικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες τους με τον πιο οικονομικό τρόπο.

στ) Οποιοσδήποτε μηχανισμός αναπροσαρμογής των τιμολογίων πρέπει να είναι: α) διαφανής, με σαφώς ορισμένο τρόπο ενεργοποίησης και υπολογισμού και γνωστός στον Πελάτη εκ των προτέρων, β) να κατατείνει στην αποφυγή υπερβολικής μεταβλητότητας ως προς το ύψος της κατανάλωσης, γ) να προσφέρει, κατά το δυνατόν, επαρκείς επιλογές ως προς τη δυνατότητα διαχείρισης του κινδύνου διαχρονικής διακύμανσης των τιμών, και δ) να αποτελεί μέρος της Σύμβασης Προμήθειας.

3. Κάθε Προμηθευτής υποχρεούται να δημοσιοποιεί, υπό τη μορφή τιμοκαταλόγου, τις τιμές που εφαρμόζει σε κάθε κατηγορία Πελατών του σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 11 του παρόντος Κώδικα, συμπεριλαμβανομένων και των ρυθμιζόμενων χρεώσεων Χρήσης Συστήματος και Δικτύου, καθώς και λοιπών ρυθμιζόμενων χρεώσεων. Η κάθε κατηγορία Πελατών πρέπει να είναι αντιπροσωπευτική μιας ομοιογενούς ομάδας καταναλωτών με κοινά ενεργειακά χαρακτηριστικά και να αντιπροσωπεύει ένα εύλογο ποσοστό της συνολικής κατανάλωσης Φυσικού Αερίου (για την αποφυγή της δημιουργίας πολλών κατηγοριών πελατών).

4. Για Πελάτες που δεν περιλαμβάνονται σε κάποια από τις ειδικές κατηγορίες Πελατών, δύναται να προσφέρονται εξειδικευμένες χρεώσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη, τηρουμένων των αρχών του ελεύθερου ανταγωνισμού και της αποφυγής σταυροειδών επιδοτήσεων, και ως αποτέλεσμα ουσιαστικών διαπραγματεύσεων μεταξύ των δύο μερών.

2. Διαμόρφωση τιμολογίων προμήθειας

1. Η χρέωση Προμήθειας Φυσικού Αερίου στους Πελάτες πρέπει να έχει το κατάλληλο επίπεδο και την αναγκαία διάρθρωση, έτσι ώστε να παρέχει επαρκή κίνητρα για την ορθολογική χρήση της ενέργειας.

2. Για την επίτευξη του ανωτέρω στόχου, μπορεί να εφαρμόζονται πολιτικές κινήτρων, όπως σε περίπτωση που ο Πελάτης πληρώνει συχνά (π.χ. μηνιαία) και εγκαίρως (π.χ. με πάγια εντολή), ο Προμηθευτής αποφεύγει το επιπλέον χρηματοοικονομικό κόστος κάλυψης του χρέους του Πελάτη. Το όφελος μπορεί να μετακυλιστεί στον Πελάτη, υπό τη μορφή μιας εύλογης έκπτωσης.

3. Επομένως μια κατηγορία Πελατών μπορεί να έχει έκπτωση στην τιμή, αν έχει κάποια χαρακτηριστικά που τη διαφοροποιούν από τις λοιπές κατηγορίες Πελατών.

4. Σχετικά με τη διαμόρφωση των τιμοκαταλόγων προμήθειας, επισημαίνονται τα εξής:

α) Το τιμολόγιο προμήθειας πρέπει να περιλαμβάνει διακριτές χρεώσεις για κάθε κατηγορία υπηρεσίας, ήτοι τη χρέωση για την ενέργεια, τις χρεώσεις για τη Χρήση του Συστήματος και του Δικτύου, και τις λοιπές ρυθμιζόμενες χρεώσεις. Εναλλακτικά, εφόσον ο Προμηθευτής προσφέρει ενιαίο τιμοκατάλογο ή πάγια χρέωση για συγκεκριμένο όριο κατανάλωσης, πρέπει κατά την κατάρτιση της προσφοράς του, καθώς και στη Σύμβαση Προμήθειας, να είναι απολύτως σαφές ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στις δημοσιευμένες χρεώσεις και ποιες χρεώνονται επιπλέον, έτσι ώστε να γνωρίζει ο Πελάτης εκ των προτέρων ποιες είναι οι υποχρεώσεις του και ποιες είναι οι συγκεκριμένες χρεώσεις που οφείλει να καταβάλει στον Προμηθευτή του.

β) Πρέπει να αποφεύγονται αναφορές σε παλαιά ρυθμιζόμενα τιμολόγια ή σε τιμολόγια άλλων Προμηθευτών. Για κάθε προσφερόμενο τιμολόγιο, πρέπει να ορίζονται εκ νέου οι παράμετροι (ενδεικτικά, τιμές, τυχόν τρόπος αναπροσαρμογής).

γ) Για προϊόντα ή χρεώσεις όπου προσφέρονται εκπτώσεις, πρέπει να διευκρινίζεται με απόλυτη σαφήνεια το ύψος της έκπτωσης και που εφαρμόζεται αυτή, τα κριτήρια εφαρμογής, η διάρκεια ισχύος, οι όροι ακύρωσης ή άρσης της έκπτωσης, με πιστή τήρηση και της βασικής αρχής της μη διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ Πελατών της ίδιας κατηγορίας.

δ) Η περίοδος τιμολόγησης, ιδίως σε ότι αφορά σταθερά πακέτα χρεώσεων που καλύπτουν συγκεκριμένη χρονική περίοδο με μέγιστο όριο κατανάλωσης, πρέπει να συνάδει με τις περιόδους καταμέτρησης της κατανάλωσης, ώστε να είναι δυνατή η περιοδική εκκαθάριση των χρεώσεων βάσει πραγματικών μετρήσεων.

ε) Πρέπει να είναι σαφής η χρονική διάρκεια ισχύος των χρεώσεων που συμφωνείται, π.χ. σταθερές χρεώσεις για ένα (1) έτος. Ιδίως για συμβάσεις με διάρκεια πάνω από ένα έτος, πρέπει να περιλαμβάνεται διαφανής μεθοδολογία αναπροσαρμογής των χρεώσεων, απλή και κατανοητή στον Πελάτη.

στ) Σε περιπτώσεις που έχουν συμφωνηθεί όροι ελάχιστης διάρκειας, οι ενδεχόμενες χρεώσεις για πρόωρη λήξη του συμβολαίου πρέπει να αντανακλούν το πραγματικό και όχι το εικαζόμενο κόστος που αυτή προκαλεί και να μην ξεπερνούν σε ύψος το όριο που αναφέρεται στο άρθρο 21 του παρόντος Κώδικα.

3. Ειδικές ρυθμίσεις για Πελάτες με κατανάλωση μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος

Ειδικότερα για τους Πελάτες με κατανάλωση μεγαλύτερη από μία (1) GWh ανά έτος, οι χρεώσεις δύναται να διαφοροποιούνται περαιτέρω για τους ακόλουθους λόγους:

α) Ειδικοί Όροι: Δύναται να συμφωνούνται ειδικοί όροι στη Σύμβαση Προμήθειας για συγκεκριμένες υπηρεσίες.

β) Μετρούμενη κατανάλωση: Για μεγάλες ποσότητες παροχής Φυσικού Αερίου, ο Προμηθευτής μπορεί ενδεχομένως να δεχθεί μικρότερο περιθώριο κέρδους / απόδοσης και να προσφέρει σχετική έκπτωση.

γ) Το κόστος εξυπηρέτησης και διαχείρισης αυτών των Πελατών είναι αναλογικά μικρότερο από αυτό των Πελατών λοιπών κατηγοριών, οπότε και η αντίστοιχη χρέωση μπορεί να διαφοροποιείται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Αρχές Διαχείρισης Αιτημάτων των Πελατών

1. Διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων από τους Προμηθευτές

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να:

α) λαμβάνει και να επεξεργάζεται τα αιτήματα και τα παράπονα των Πελατών γρήγορα και αποτελεσματικά.

β) διαθέτει τους κατάλληλους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων των Πελατών.

2. Κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

1. Κάθε Προμηθευτής καταρτίζει και δημοσιοποιεί κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των Πελατών και λοιπών καταναλωτών.

2. Ο κώδικας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων πρέπει:

α) Να είναι διατυπωμένος σε απλή και εύληπτη γλώσσα.

β) Να προβλέπει τη δυνατότητα τόσο έγγραφης (συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού μηνύματος), όσο και προφορικής (τηλεφωνικής ή με προσωπική παρουσία στα γραφεία του Προμηθευτή) υποβολής αιτημάτων ή παραπόνων.

γ) Να αναφέρει αναλυτικά τις διακριτές κατηγορίες αιτημάτων και παραπόνων που αφορούν στην Προμήθεια Φυσικού Αερίου από τον Προμηθευτή (όπως επικοινωνία με την εταιρία, λογαριασμοί και χρεώσεις, Προσωπικό εξυπηρέτησης, διακανονισμός πίστωσης, εμπορικές πρακτικές/προώθηση υπηρεσιών, διαχείριση παραπόνων, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών/άδικη αντιμετώπιση από εταιρία, παρεκκλίσεις από το κώδικα δεοντολογίας της εταιρίας).

δ) Να περιγράφει αναλυτικά τη διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης των αιτημάτων και παραπόνων, την οποία δεσμεύεται να ακολουθεί ο Προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των χρονοδιαγραμμάτων και της μεθόδου επεξεργασίας (π.χ. προφορικός χειρισμός για τα απλά αιτήματα, έγγραφος χειρισμός για τα πιο περίπλοκα αιτήματα ή παράπονα). Η διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει δύο (2) τουλάχιστον επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων/παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής.

ε) Να αναφέρει ρητώς το δικαίωμα προσφυγής του Πελάτη σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, για τις περιπτώσεις που ο τελευταίος δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή.

στ) Να καθορίζει την προθεσμία εντός της οποίας ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει την πρώτη απάντηση επί του υποβληθέντος από τον Πελάτη αιτήματος ή/και παραπόνου, η οποία δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη των δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από σχετική υποβολή. Ο Προμηθευτής πρέπει να απαντά αιτιολογημένα κατά πόσον ο προβαλλόμενος λόγος ή το προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρέσει παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του ίδιου του Προμηθευτή και προσδιορίζει τις ενέργειες στις οποίες προτίθεται να προβεί για την ικανοποίηση του αιτήματος. Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο Προμηθευτής καθορίζει επίσης, στην απάντηση του, τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής. Εάν κατά τη κρίση του Προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο Πελάτης για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώνεται για την τυχόν εμπλοκή τρίτων φορέων και για τις πληροφορίες που μπορούν αυτοί να ζητήσουν από τον Προμηθευτή. Εάν το αίτημα ή/και παράπονο αφορά στους λογαριασμούς κατανάλωσης ή τις χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι είναι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον Πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη

νέα προθεσμία καταβολής αυτών. Αν το αίτημα ή/και παράπονο αφορά σε χρεώσεις τρίτων, ο Προμηθευτής παραπέμπει το αίτημα ή/και παράπονο στον αρμόδιο τρίτο και ενημερώνει σχετικώς τον Πελάτη.

3. Σύστημα καταγραφής αναφορών με αποδεικτικό καταχώρισης (αριθμό πρωτοκόλλου)

1. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να καταρτίσει και να θέσει σε λειτουργία ένα πλήρες Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης αναφορών των Πελατών, το οποίο να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις που θέτει το παρόν έγγραφο.

2. Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα ή/και παράπονο, ο Προμηθευτής οφείλει να καταχωρίζει ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

α) Την ημερομηνία υποβολής, καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως).

β) Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του καταγγέλλοντα.

γ) Σύντομη περιγραφή του αιτήματος ή/και παραπόνου.

δ) Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος.

ε) Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα, καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή.

στ) Τις ημερομηνίες, κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον Πελάτη.

3. Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον Πελάτη για το ίδιο θέμα, πρέπει να καταχωρίζονται:

α) Η ημερομηνία της επικοινωνίας.

β) Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως).

γ) Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινώνησε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά.

δ) Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον Πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.

ε) Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον Πελάτη.

4. Κάθε επιμέρους επικοινωνία πρέπει να διεξάγεται επί τη βάσει των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα.

5. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρίζονται στο σύστημα τα παρακάτω στοιχεία:

α) Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος.

β) Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον οικείο Κώδικα.

γ) Η ημερομηνία, κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος.

δ) Η ημερομηνία, κατά την οποία ενημερώθηκε ο Πελάτης, είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή, είτε για τους φορείς επίλυσης του αιτήματος του.

4. Ενημέρωση και πληροφόρηση

1. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον Πελάτη εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τότε που ο τελευταίος δηλώνει ότι η απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν ικανοποιεί το αίτημα του, για τα παρακάτω:

α) Για το δικαίωμα του να προσφύγει σε ανεξάρτητο Φορέα Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων, περιλαμβανομένης και της διαδικασίας Διαμεσολάβησης.

β) Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

2. Ο Προμηθευτής οφείλει να αναρτά τον κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων Πελατών ή/και καταναλωτών σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του.

3. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τους Πελάτες του μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων, για τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνεται το τελευταίο.

4. Κάθε Προμηθευτής οφείλει να διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς και σε έντυπη μορφή τον κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών.

5. Δημοσιοποίηση Ετήσιας Έκθεσης Αναφορών

1. Κάθε Προμηθευτής υποβάλει στη ΡΑΕ μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους την Ετήσια Έκθεση Αιτημάτων και Παραπόνων των Πελατών του.

2. Η Ετήσια Έκθεση να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

α) Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων και παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

β) Τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

γ) Τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

δ) Τον αριθμό των αιτημάτων ή/και παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για τον ενδιαφερόμενο περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

Άρθρο δεύτερο
Τελικές διατάξεις

Η ισχύς των διατάξεων της απόφασης αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά σε επιμέρους διατάξεις αυτής.

Η απόφαση αυτή να κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 10 Μαΐου 2018

Ο Υπουργός

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΘΑΚΗΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32, Αθήνα
Τηλ. Κέντρο 210 5279000
Κείμενα προς δημοσίευση: **webmaster.et@et.gr**
02019690106180024